مراحل تطور صناعة الضيافة
عبر العصور التاريخية

تأليف

دكتور

سليمان فتوح

وكيل المعهد العالي للسياحة
والفنادق بالعريش

دكتور

محمد محمد شركس

كلية التربية ببورسعيد

الطبعة الأولى

٢٠٠٥م

تمهيد :

إن صناعة الفنادق ونحن في أوائل القرن الحادي والعشرين مازالت تحتاج إلى مزيد من الدراسات والأبحاث نظراً لأهمية الفندقة في المجال السياحي باعتبارها أحد مقومات السياحة الرئيسية .

ورغم أن العديد من الكتاب والباحثين الذين خاضوا في تلك الدراسات إلا أن تلك الدراسات مازالت مجرد اجتهادات شخصية لم يتم الاتفاق عليها من الباحثين وقد يرجع ذلك في نظر المؤلف إلي عدة أمور منها :

تنوع البيئة السياحية من مكان إلي أخر وآثرها على عملية الفندقة وتنوعها واختلاف الموقع والمناخ من بيئة إلي أخرى يؤثر تأثيراً مباشراً على دور الخدمة الفندقية وتنوعها وتأثير العوامل الاجتماعية والاقتصادية وتغيرها من بيئة إلي أخرى ساهم في تنوع أسلوب الأداء الفندقي .

ورغم تلك الاجتهادات إلا أنها خطوة في الطريق الصحيح للخدمة الفندقية وتنوعها مما ينعكس بصورة إيجابية على المنظور السياحي الذي يعتبر من مقومات التنمية الرئيسية .

أولاً : نشأة صناعة الضيافة وتطورها :

لإعطـــاء فكـــرة واضحة عن الضيافة فإنه من الأمور الهامة دراسة الركائز الأساســـية لسياســـة نظـــام الفندقة لابد من إعطاء فكرة واضحة عن تطور الفنادق في مراحل التاريخ المختلفة .

أ- صناعة الفنادق في الشرق المصري القديم :

يرجع تاريخ صناعة الفنادق إلي العصر البابلي حيث التنقل من مكان إلي أخر لمســـافات بعيدة تستمر أيام إما سيراً على الأقدام أو باستخدام الدواب الأمر الذي فرض أن تكون هناك مراكز لخدمة هؤلاء المسافرين على طول الطريق ســـواء كانـــت للراحة من جهة أو للمبيت من جهة أخرى ومن هناك ظهرت فكرة إنشاء الخان khan[1] الذي ساهم بدور واضح في تقوية العلاقات بين الأفراد الأمر مما انعكس بصورة واضحة على حياة الشعوب من خلال تفاعل العـــادات والتقالـــيد وثقافات الشعوب المختلفة مما هيأ لهذا المكان أن يلعب دوراً واضحاً في الحضارة وتطورها .

١- الخان : معناها الدكان أو المحل أو السوق . وظهرت بشمال سيناء في منطقة الفلوسيات على بعد ٥٠ كم من مدينة العريش وجود خان كان يرجع تاريخه إلي العصور القديمة وهو عبارة عن مداخل ضخمة ذات عقود وأبراج كما انه المكان الذي يقدم خدمة للمسافرين من حيث المأكل والمشرب والنوم إلي جانب خدمة الـــدواب حيـــث يـــتكون من الداخل من صحن متسع تربط فيه الدواب ويحف بالصحن حجرات " هواصل " تعلوها حجرات لمبيت المسافرين وفي الخارج حوانيت للتجارة .

ويلاحـــظ الـــدارس لتطور الفندقة في العصر القديم أنها كانت ضيافة مجانية حيـــث ينزل النزيل إما ضيفاً أو بدافع الكرم ثم تطورت حتى أصبحت مدفوعة الأجر حيث ينزل النزيل ضيف Guest – فعندما ينزل النزيل إلي الفندق فهو ضـــيف علـــى الفـــندق لذا يجب أن تكون كافة طلباته مستجابة كما يجب أن تـــتحمل إدارة الفـــندق تصرفاته سواء كانت عمداً أو عفواً ولذا أصبح هناك قـــول مـــأثور أن النزيل دائماً على حق The Guest is always wright ولذلك نجد هناك ارتباطاً واضحاً بين كلمة فندقة وكلمة ضيافة Hospitaliry وهي كلمة مستشفي Hospital .

ولذلـــك يمكـــن أن يطلـــق علـــى الفـــندق الـــذي يرتاده النزيل بأنه كالمنزل we are full House

وبدراســـة تـــاريخ مصر القديم وبصفة خاصة مجري النيل (مجري التاريخ والحضارة المصرية) لوضح لنا أن هذا المجري ما هو إلا محطات حضارية حيـــث تـــنقل الأفراد على طول مجرى النيل باعتباره رمز الحياة وكانت تلك المحطـــات أشـــبه " بالخان "فكرم الضيافة المصرية الذي اشتهرت به مصر مازالـــت علـــى مر فترات التاريخ حيث برز دوار العمدة عادة ما تكون على نفقـــته الخاصـــة كـــأحد أشـــكال الفندقة لما كان يقدمه من خدمات من مأكل

ومشـــرب ونوم لنزلاء الدوار عادة ما تكون على نفقته الخاصة وبدراسة تلك الخدمـــة يـــتلاحظ لنا أنها رغم كونها مجانية في ظاهر الأمر إلا أنها مدفوعة الأجـــر في الباطن من خلال رد الجميل الذي يقوم به النزيل من تدعيم لطاقة العمـــدة الأدبية والاقتصادية وذلك من خلال هدايا تقدم للعمدة إما كانت عينية أو مادية .

ومـــا ينطـــبق علـــى دوار العمـــدة ينطبق على زعيم القبيلة في المجتمعات الصـــحراوية المصرية حيث شيخ القبيلة هو المسئول الأول عن المكان وكل أفـــراد القبـــيلة تدين له بالولاء والطاعة ولذا يعتبر منزل شيخ القبيلة بمثابة دوار العمدة في القرية .

وقد أكد بعض الكتاب الأوربيين أن الفندقة ظهرت في الشرق المصري القديم قـــبل ظهورها في المجتمعات الأوربية بوقت طويل وعلى رأس هؤلاء الكتاب الدكـــتور بـــنوارول حيث الحضارة المصرية وتطورها من خلال الحياة التي حياها سكان مصر على ضفاف نهر النيل والتي ارتبطت بألوان معيشتهم وما حققـــته من تفاعل بين البيئة والإنسان وما حققته من اتصال غير المصريين وأبناء الوادي من شعوب الشرق أو شعوب الغرب وكون أن نشأة المدنية في مصـــر لا يقتصر على الزراعة وفلاحة الأرض وإنما يشمل الحياة والاستقرار

والســكن فــوق أرض هــذا الــوادي مما ساهم معه في التنقل وتطور تلك الصناعة .

ب- صناعة الفنادق في العصور الإغريقية :

تأثرت الحضارة الإغريقية بالحضارة المصرية القديمة فانتقلت معها الضيافة والخــان ســواء بصــورتها الأدبية أو الاقتصادية أو سواء كانت مجانية أو مدفوعــة الأجــر كمــا وضحناه سابقاً في تطور الفندقة في الشرق المصري القديم .

وعلــى هــذا الأســاس وطــبقاً لتطور الحضارة المصرية على مجري النيل تطورت معها " الفندقة الدينية " وهو الأمر الذي استغلت الحضارة الإغريقية وأدخلــت علــيه تطور واضح خاصة فيما يتعلق بالخان لما يتناسب وأسلوب الحياة .

فالفــندقة الدينية لها جانبان جانب يتعلق بالآخرة وآخر دنيوي للتخلص من الأمــراض علــى يد الكهنة حيث يظل الأفراد ينتظرون في الخان حتى ظهور أحــد الكهــنة أو كبيرهم لكي يتباركوا منهم بالشفاء وهو ما يعرف بالفندقة العلاجــية وقــد اســتغلت الحضارة الإغريقية تلك الفكرة وأخذ تطور أسلوب الأداء لهذا النوع من الفندقة تمشياً مع الطابع الحضاري للحضارة الإغريقية

وهـو الطابع التجاري فظهر الفندق التجاري أو فندق رجال الأعمال . ورغم هـذا الـتطور الذي عملت به الحضارة الإغريقية نجد أن الحضارة المصرية القديمة عرفت التجارة قبل الحضارة الإغريقية .

ويـري بعـض الباحثين إلي جانب الفندقة العلاجية والفندقة التجارية ظهرت الفـندقة الرياضـية حيـث ظهر خان لونيدايون محاطاً بالأعمدة من الخارج يتوسطه فناء تطل عليه بعض الفرق كمقر لإقامة أبطال الرياضة[١] ويتلاحظ أيضـاً أن المعابد المصرية القديمة انتشرت على جدرانها نقوش وصور تؤكد أنهم كانوا أول من عرفوا الرياضة والمهرجانات الرياضية .

وهـذا مـا أكدتـه المستشـرقة الألمانية " فريريد " في كتابها تحت عنوان وأشـرقت شمس الحضارة العربية على أوربا بقولها " وفي الموانئ الإيطالية أقيمـت الإدارات الحكومـية الإيطالية على طراز الفنادق العربية بل وبنفس الأسماء العربية " .

١- كـان خـان ليونـيدايون على مساحة ٧٤متر×٨٠متر ومحاط بحوالي ١٣٨ عمود وذلك لمنع اختراق المشاهدين السور .

جـ- صناعة الفنادق في العصور الرومانية :

اعتمدت الحضارة الرومانية في تطورها على القوة العسكرية حيث الغزو العسكري لمناطق كثيرة لذا كان لزاماً على الجيوش الكثيفة التي اعتمد عليها الرومان ضرورة تدبير المأكل والمشرب والراحة على طول أماكن إقامتهم ومن هنا تطورت فندقة المخيمات ونظراً لكثرة الحروب التي خاضها الرومان واختلاف الناحية المناخية لكثير من البلدان التي غزوها أخذوا في تطوير تلك الصناعة حيث اعتمدوا على المعسكرات التي تمت بطريق البناء وكانت عبارة عن وحدات متفرقة على مسافات بعيدة الأمر الذي ترتب عليه أن صناعة الفنادق في تلك الفترة أخذت ثلاثة أبعاد هي :

١ – البعد المادي : حيث كانت عملية البناء أحد ركائز هذا الاتجاه .

٢ – الناحية الفنية : كأسلوب فن وخدمة .

٣ – من الناحية المعنوية : حيث شكل العلاقة بين النزيل والفندق يتطور بصورة منتظمة ومن خلال عقد يوقعه النزيل وإدارة الفندق .

وتعتبر الحضارة الرومانية أول من تناولت العلاقة بين النزيل والفندق ونظمها كما ترتب على ذلك أيضاً أن تطور التشريعات القانونية وهو ما يطلق عليه " الغزو الثقافي " .

وبتتبع ذلك نجد أن الحضارة الرومانية استمدت واستلهمت أفكارها والخاصة بأساس العدالة وفلسفتها من خلال فلسفة العدالة المصرية القديمة .

د- صناعة الفنادق في العصور الوسطي :

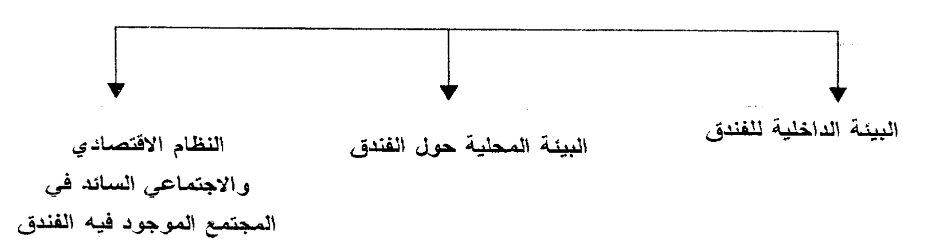
العصـــر الوسيط هو مرحلة الانتقال من القديم والعبور به إلي الحديث ولذلك نجـــد أن صناعة الفنادق في تلك الفترة أخذت تطور تطوراً واضحاً من خلال مـــا امتزجت به تلك الصناعة من مميزات جمعت كافة العصور كعصر الشرق المصري القديم أو الحضارة الإغريقية أو العصر الروماني والتي أعطت لتلك الصـــناعة تمـــيزها مـــن خـــلال العديد من الأساليب التي اعتمدت عليها تلك الحضارات " كالخان – النزل – دوار العمدة – والمضيفة – غرفة المسافرين " الأمر الذي تطور فيما بعد ليصبح الفندق الكبير . وقد يرجع هذا التطور إلى تطور الحضارة نفسها فنجد أن انتقلت من دورها الصحراوي إلى الزراعي ثم الـــتجاري إلى الصناعي حيث الآلة التي ساهمت بدور واضح في تطور الأداء وتمـــيزه حيـــث ظهـــرت السيارة – القطار واصبح التنقل من مكان إلى آخر وبذلـــك تراجع الخان بسبب اضمحلال حركة الوصول إليه في القرى والنجوع فاصبح الفندق بديلا عن الخان وأصبحت المدينة اكثر الأماكن ملائمة لوجوده

هـ - صناعة الفنادق في العصر الحديث :

أخذت صناعة الفنادق في مصر تتطور بشكل واضح ملحوظ فمنذ عام ١٨٦٣م تأسست شركة الفنادق المصرية (The Egyption Hotels co.) والتي تمتلكها شركة إدارة فنادق إنجليزية حيث كانت تدير فنادق شبرد – الكونتيننتال أمام حديقة الأزبكية بالقاهرة ومينا هاوس بالهرم وسان ستيفانو بالإسكندرية والونتر بالاس بالأقصر وكتراكت بأسوان ،

وفي عام ١٩٠٥ تم إنشاء شركة أخرى في الوجه القبلي حيث أدارات فنادق الأقصر وأسوان وفي عام ١٩٢٨م تم إنشاء شركة البارون البلجيكي الفندقية حيث قامت هذه الشركة بشراء فندق هليوبوليس بالاس – هليوبوليس هاوس وفي عام ١٩٥٩م قامت شركة مصر للفنادق بإدارة فندق النيل هيلتون الذي تم افتتاحه نفس العام وقامت ثورة ٢٣ يوليو بتأميم شركات الفنادق المقامة في مصر عام ١٩٦١م حيث تم إنشاء المؤسسة المصرية العامة للسياحة والفنادق بملكية ٢٩ فندق من خلال أربعة شركات قطاع عام إلي جانب ٥ فنادق عائمة منها أثنين فقط ملك مصر للسياحة كان من أهمها (الباخرتين أزيس وأزوريس) .

ويـــتلاحظ ممـــا ســـبق أن دراسة هذا التطور لصناعة الفنادق في مصر كان يتـــبعه تطـــور في الأداء الفندقي الأمر الذي ترتب عليه ضرورة وجود إدارة تصـــنع اســـتراتيجية واضـــحة نـــتماش والإطـــار المعمـــول بـــه سواء في الاستراتيجية العامة للدولة أو في فلسفة نظامها الاقتصادي ومن هذا المنطلق تتم إدارة الفنادق من خلال ثلاث محاور رئيسية .



١- **البيئة الداخلية للفندق** : مـــن خـــلال أن يقوم مدير الفندق باقـــتدار بالاستفادة من كافة الإمكانيات المتاحة أمامه حتى يستطيع أن يحقق عائداً يتناسب وتلك البيئة .

٢- **البيئة المحلية للفندق** : وهي دراسة كل ما يحيط بالفندق من عوامـــل الجـــذب أو إمكانـــيات بشرية أو وسائل نقل مواصلات أو

خامـــات يمكـــن أن تقدم للنزيل في صورة أو أخرى طبقاً لما توفره البيئة نفسها وما تفرضه على النزيل . فعلي سبيل المثال لا الحصر البيـــئة الســـيناوية تختلف عن بيئة مطروح أو بيئة أسوان وبالتالي نجد أن الخدمة التي تقدم تختلف من مكان إلي آخر .

كمـــا يمكـــن أن تختلف البيئة نفسها من مكان إلي أخر في نفس المدينة فمديـــنة بورســـعيد على سبيل المثال تختلف فيها إدارة الفنادق التي تقع على منطقة الساحل (طرح البحر) عن الفنادق التي تقع داخل المدينة . وهـــذا بالتالي ينعكس على صورة النزيل نفسه ونوعه من حيث إمكانياته المادية وطبيعة وظيفته الاجتماعية . .

٣- **النظام الاقتصادي والاجتماعي السائد في المجتمع الموجود فـيه الفندق** : تتعلق إدارة الفنادق بالنظام الاقتصادي والاجتماعي الســـائد فـــي المجـــتمع الموجـــود فيه الفندق حيث يرتبط بالناحية الاقتصـــادية ومـــدي تأثـــيرها علـــى تنمية المجتمع وتنمية موارده فالمغـــرب تعتـــبر صـــناعة الفـــنادق فـــيها من أهم ركائز المجتمع باعتـــبارها مورداً هاماً من موارد الدخل كما ترتبط الإدارة الفندقية مـــن حيـــث العـــادات والتقاليد التي تميزت بها كل منطقة على حدة

فعـــادات وتقاليد المنطقة العربية تختلف عن مناطق أخرى موجودة فـــي أوروبا أو أماكن كثيرة من مناطق العالم وعلى ذلك يجب تهيئة المناخ للنزيل طبقاً لبيئته الاجتماعية أو المحافظة على التراث البيئي للمنطقة التي يقع فيها الفندق من جهة ثانية .

ومـــن خـــلال ما سبق نستطيع القول أن مصر قطعت شوطاً كبيراً في صناعة الفـــنادق وتطورهـــا فنلاحظ أن المدرسة الوطنية لإدارة الفنادق أخذت على عاتقهـــا إخراج كوادر إدارية رغم أن القطاع الفندقي يمثل ٣,١% من يحمل البطاقة الفندقية في مصر.

كمـــا استطاعت الإدارة المصرية الفندقية أن تخرج شركة الفنادق المصرية والتـــي كانـــت ملكيـــتها لإنجلـــترا حيث حلت شركات القطاع العام محل تلك الشـــركات مـــنها شركة فنادق الوجه القبلي – شركة مصر للفنادق – شركة فنادق شبرد – شركة فنادق مصر الكبري – شركة فنادق قور هوتل .

ولكـــن ســـرعان ما قامت تلك المدرسة من تطوير نفسها في إطار دمج تلك الشـــركات تحـــت إدارة واحدة هي إدارة القطاع العام عام ١٩٦٧م باستثناء شركة واحدة هي الشركة المصرية العامة للسياحة والفنادق إيجوث .

ولكـــن ســـرعان مـــا طرأت العديد من الظروف على تلك الشركة دفعتها إلي الاتجـــاه نحـــو الخصخصـــة Hotel Management privatization أو المحافظـــة علـــى التراث البيئي للمنطقة التي يقع فيها الفندق من جهة ثانية حيـــث توكـــل إدارتهـــا إلي القطاع الخاص لظروف الزيادة الكثافة السكانية المستمرة يجب أن يكون هذا التحول له فاعلية أكبر بالنسبة للاقتصاد القومي مما يحقق زيادة في فرص العمل المتاحة أمام الشباب .

ورغم ملكية القطاع العام إلي بعض الفنادق إلا أن إدارتها أوكلت إلي القطاع الخاص بموجب عقد إيجار وعقد إدارة أو عقد استغلال ومن أهم هذه الفنادق (فـــندق هيلـــتون – شيراتون) ويمكن إبراز هذه العناصر الرئيسية العقود والتي تعرف :

Contracts Hotel Management Between the Hotel owner and Hotel Manager .

١ – **عقد الإيجار** : هـــو عقد بين طرفين الأول المالك للفندق والثاني المديـــر مقابل مبلغ مالي ثابت متفق عليه يتم زيادته بنسبة سنوية ثابتة حسب التفاق بين الطرفين .

٢ – **عقد استغلال الفندق** : هـــو عقد يتم بين المالك والمدير نظير مبلغ يقوم المدير بتوريد للمالك من نسبة الربح والتشغيل .

٣ – **عقد الإدارة** : وهـــو عقـــد بين المالك والمدير يتعهد فيها المدير بالقيام بإدارة الفندق نظير مقابل أتعاب إدارة يحصل عليها المدير(١)

١ – راجع الملاحق : العناصر الرئيسية للعقد

ثانياً : أنـــواع الفنــادق

١ – تعريف الفنـدق : The Definition of Hotel

الفـــندق عـــبارة عـــن مكان أو نزل لاستقبال عدد من المسافرين وهو كلمة لاتينـــية مـــأخوذة من Hospital كما اشتقت من كلمتين الإيطالية Hospit والفرنســـية Hote والتـــي تعنـــيان الضيف – النزيل ، كما هي كلمة يطلق عليها في أوروبا اصطلاح الضيافة العامة أو الضيافة المدفوعة .

كمـــا تعتـــبر مـــنظمة إداريـــة واقتصادية تجارية وصناعية واجتماعية تقدم خدماتهـــا نظـــير أجـــر محدود ولفترة معلومة فهو منظمة إدارية لها نظامها الإداري حيـــث يشمل هذا النظام مدخلاته وتشغيله ومخرجاته كما أنه منظمة اقتصـــادية حيـــث الغرض منه هو تحقيق الربح كما يعتبر مصنع حيث يقوم بـــتحويل الخامـــات الأولية إلي منتجات من خلال استخدام الآلات المستخدمة لذلك ولهذا يطلق علة إدارة الفندق إدارة صناعة الفنادق .

كمـــا يعتـــبر صـــناعة خدمات لما يقدمه الفندق من خدمة مميزة كما يعتبره الـــبعض مـــنظمة اجتماعية حيث التفاعل الاجتماعي بين القائمين بالعمل في الفندق وبين النزلاء .

ولذا يمكن أن يتغير هذا التعريف طبقاً للتطور حيث ظهر اصطلاح الموتيلات Motels أي فنادق الطرق السريعة وكذلك فنادق السيارات المتحركة " الروتلز Rotels وكذلك ظهرت القري السياحية Tourist villagers والبواخرؤ السياحية Cruisers والفنادق العائمة Floating Hotels .

٢ – أنواع الفنادق ومواصفاتها : Hotel types and its Description

إن للفنادق درجات ومستويات كما أن لها توصيف خاص بها فهناك فنادق خمسة نجوم وأربعة نجوم وثلاثة نجوم ونجمتين ونجمة ثم يليها البنسيونات خمسة نجوم وأربعة نجوم وثلاثة نجوم وأثنين نجمة ونجمة ثم تلي ذلك فنادق وبنسيونات خارج التقييم كما أن الفنادق لها أنواع منها فنادق العبور وفنادق المدن وفنادق المطارات وفنادق راكبي السيارات وفنادق بيوت الشباب وفنادق الإقامة الدائمة وفنادق الإقامة المؤقتة الرسمية والفنادق الرياضية والفنادق العلاجية والفنادق المتحركة البرية والفنادق المتحركة البحرية والفنادق السياحية .

وقد يكون هناك تقسيماً عرضياً للفنادق وهذا يقودنا إلي أنواع الفنادق وتقسيمها Hotel Types and its class ifications .

وهناك تقسيماً طولياً Vertical سوف يقودنا إلي عملية ترتيب الفنادق

• Hotel categary crading levels and Description .

ولذلك وصفت اشتراطات ومواصفات من حيث النوع والمستوي فإذا انخفضت نسبة استيفاء الفندق للاشتراطات اللازمة توافرها من حيث النوع والمستوي والتجهيزات والأثاث والمعدات يتسبب ذلك في حصول الفندق على درجة أقل عند تقييمه كما قامت منظمة السياحة العالمية W.T.O التابعة لهيئة الأمم المتحدة World Travel Organization

يوضع اشتراطات لكل درجة من درجات الفنادق وقد روعي في تلك الاشتراكات أن تختلف عن الاشتراطات المحدودة لفنادق الدول المتقدمة وهو ما أكدته في الجزء الأول من هذا الكتاب(١) .

كما سنلقي الضوء على نماذج من الفنادق والبنسيونات خارج التقسيم .

أ- الموتيلات : Motels

فهي عبارة عن فنادق صغيرة معدة للمسافرين على الطرق السريعة بسياراتهم كما هو عبارة عن مبني من دور واحد ودورين حيث تقوم تلك الموتيلات بتقديم خدمة الإفطار معظم الأوقات وتنتشر تلك الخدمة في مناطق كثيرة من العالم منها أسبانيا – إنجلترا – سويسرا – الولايات المتحدة

١- راجع في الملاحق : قرار وزير السياحة والطيران المدني رقم (٢٦) لسنة ١٩٨٢م في الملاحق ملحق رقم (٢) .

الأمريكية . كما أقيمت في مصر العديد من الموتيلات منها موتيل سوهاج الذي تم افتتاحه ١٩٨٤م وموتيل العريش .

بد الشقق المفروشة :

وهي نموذج للإقامة لبعض الفئات حيث تقوم خدمة الإقامة فقط أما الإعاشة فيقع عبئها على السائح وهذا النموذج يفضله السائح العربي إلا أنه يحتاج إلي تنظيم جيد ورقابة فعاله سواء كان ذلك من الجهات المسئولة في المجال السياحي أو من حيث التجهيزات التي يجب أن تتلائم وحاجيات تلك الفئة من السائحين .

جـ القري السياحية : Tourism Villages

انتشرت القري السياحية بعد الحرب العالمية الثانية فأصبحت من ظواهر الإقامة السياحية وتتميز القري السياحية بعدة مميزات من أهمها :

١- الاعتماد على عناصر ومقومات البيئة كالأشجار – الرمال – الأحجار – واستغلالها استغلالاً أمثل .

٢- تتميز القري السياحية بتعدد الأنشطة المختلفة بداخلها كالنشاط الرياضي والثقافي والترفيهي فعلي سبيل المثال يوجد بقرية بالم بلازا بالعريش ملاعب متعددة الأغراض إلي جانب حمام سباحة كما

تعقـــد بها الندوات الثقافية وتقام بها المسابقات الرياضية كمسابقة السـباحة التي تقام كل عام في شهر أغسطس كما تتميز قرية سما العـريش بوجـود بركة البط وسباق الخيول وهذا التنوع يساهم في زيادة عدد الليالي السياحية .

٣- تتمـيز القـري السـياحية بسرعة إنشائها حيث ما تكون غالباً من دوريـن بعكـس الفـنادق الأخرى التي تحتاج لإنشائها فترة زمنية طويلة .

٤- تلائـم القرى السياحية كل الفئات حيث عادة ما تناسب الأسعار كافة الفئات .

٥- تحقـق القـري السياحية أكبر حجم للطاقة الاستيعابية كما أنها تقام علـى سـواحل البحار منها على سبيل المثال (مراقيا) في الساحل الشـمالي و (مجـاويش) علـى سـاحل البحر الأحمر و (نويبع) السياحية .

ولا شـك أن الـدول الأوربية اهتمت بهذا النوع من الصناعة فحظيت فرنسا وأسبانيا بدور نشط ورائع في تنشيط الحركة السياحية كما أخذت مدينة شرم

الشيخ في جنوب سيناء تبرز أهميتها السياحية من خلال ما حققته من نشاط ملحوظ في هذا الاتجاه .

د- بيوت الشباب youth Houses :

هــي عــبارة عــن مبانـــي تقام لإيواء الشباب من الجنسين وتخضع لرقابة جمعـــيات دولية وهي منتشرة في معظم دول العالم وتعمل بيوت الشباب على تنمية مهاراتهم وشخصيتهم كما تقودهم بطريقة الاعتماد على النفس ويوجد فـــي مصر العديد من بيوت الشباب منها في الإسماعيلية وبورسعيد كما أنها تتميز بعدة أمور منها :

أ- انخفاض أسعار الإقامة فيها بشكل واضح .

ب-مزودة بأدوات ومعدات وأجهزة لإعداد الطعام والشراب .

ج- تحقيق التآلف والتآخي بين الشباب .

هـ- المخيمات Ground camps :

هـــي نمط من أنماط السياحة الاجتماعية وانتشرت في الربع الأخير من القرن العشـــرين حيث تقام في أهم الجبال أو على شواطئ البحار والأنهار وعرفت مصر هذا النوع من الصناعة في عدد من المناطق السياحية كمرسي مطروح

وتهـــتم الـــدول باستغلال الطبيعة ومكوناتها في خدمة السائح والحرص على توفـــير الراحة إليه في صورة خدمات للاستمتاع بجمال الطبيعة ففي السويد مـــثلاً اســـتغل الإنســـان فصول الشتاء حيث الثلج وأخذ في إنشاء فندق من أغـــرب الفنادق في العالم فندق الجليد Ice Hotel حيث اعتمدوا في تأثيثه من كراسي وأثاث على الجليد – فهو لا يتجاوز عمره الافتراضي ثلاثة أشهر حيث تبدأ مجموعة البنائيين والنحاتين ببناء الفندق من صفر وعادة ما يكون ذلـــك في نهاية كل خريف لافتتاحه أثناء الشتاء قبل أن يبدأ بالذوبان بحلول فصـــل الربـــيع ورغـــم عمر الفندق القصير إلا أنه يلقي إقبالاً منقطع النظير وغالـــباً مـــا يـــتم حجـــزه بالكامل قبل بنائه بستة أشهر .؟ وبسبب خطورة استعمال أجهزة التدفئة يتحتم على الزوار لبس جلود الرنة والمعاطف الثقيلة بشكل دائم خصوصاً حين يضطرون للنوم على الأسرة الجلدية .

يقع الفندق بين قصر الدوكالي وكنيسة سان ماركو والميدان وإلي جانب ذلك يقـــع معـــبر ريالتو على القناة الكبرى فهو من أجمل المواقع في العالم وإلي جانـــب الفـــندق موانـــئ القـــوارب التجارية حيث يصل كل منها إلي محطة القطـــارات وميدان روما وكل الأماكن السياحية المشهورة في مدينة البندقية مـــثل جزر مورانو وبورانو وتورتشيللو ومرفأ مدينة البندقية الذي يقام فيه مهرجان السينما العالمي .

ويمكـــنك أن تطـــل من الفندق على ميدان سانتا ماريا نورموسا حيث كنيسة يـــرجع تاريخهـــا إلي عام ١٤٩٢م . كما وضعت إدارة الفندق خدمة للسائح للـــتعرف علـــى المكـــان وطريقة الوصول إليه والمبلغ الذي يمكن أن يدفعه للوصول إلي الفندق حيث يكون الزائر على معرفة تامة بالأسعار التي تحددها إدارة الفندق كما تسهل عليه كيفية الوصول فنجد لوحات استرشاد عن طريق وسائل المواصلات المتعددة بالطائرة – القطار – العربة .

فـبالطائرة : حيـــث مطـــار البندقية ومنها إلي القوارب المعدة لذلك حيث عـــبور جـــدول سانتا ماريا للوصول إلي ساحة الفندق وقد حدد متوسط سعر بحوالي ٨٥ يورو . كما يمكن الوصول بطريق آخر عبر الزوارق حتى ميدان ســـان ماركو ومنها إلي مكان القديس زكريا خلال ساعة ثم السير مشياً على الأقدام لمدة ١٠ دقائق حيث يعبر الزائر زقاق راسسيه .

أو مـــن مطـــار البندقية حيث يستطيع أن يركب السائح حافلة " آتي فو " كي يصـــل إلـــي الفـــندق خلال ٢٠ دقيقة أو ركوب القارب التجاري حتى محطة ريالتو ثم السير على الأقدام لمدة ٥ دقائق للوصول إلي مكان الفندق.

عـــن طـــريق القطـــار : بمجرد الخروج من محطة القطار على السائح أن يركب القارب التجاري رقم (١) أو (٨٢) كي يصل إلي ريالتو ثم السير حتى يصل إلي الفندق .

عن طريق العربة : فعلي السائح أن يترك العربة إما في نروكتتو أو ميدان روما ثم عليه أن يأخذ القارب (١) أو (٨٢) حتى يصل إلي ريالتو ثم يتجه إلي ميدان بورتولو المجاور ثم عبور ممر بيسا ومنها إلي ساليزادا حتى يصل إلي ميدان سانتا ماريا .

وإذا انتقلنا من إيطاليا إلي فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية أن هناك نوع آخر من أداء الخدمة حيث يوجد فندق تحت الماء يعرف فندق " جوليز " الذي يقع تحت خليج " كي لارجو " ويضم ٢٢ غرفة فاخرة إلي جانبها بهواً زجاجياً ولكي تصل إلي الفندق يجب أن تلبس بدلة الغطس حتى تخرج من مسبح صغير ضمن صالة مضغوطة الهواء كي تمنع مياه البحر من اقتحام الفندق وغرف الفندق مزودة بنوافذ زجاجية تتيح للنزيل مشاهدة الأسماك الاستوائية في بيئتها الطبيعية كما استغل الإنسان الطبيعة المجاورة للوصول إلي الفندق حيث أخذ في صناعة الأكواخ السياحية على أشجار الطبيعية تعرف Tree Houses حيث تستقر على ارتفاعات لا تقل عن ٣٦ قدم فعلي النزيل أن يتسلق الشجرة للوصول إليها ثم سحب الشنط بواسطة حبل طويل .

ومن فلوريدا إلي ألمانيا حيث أخذت السياحة شكلاً جديداً حيث الفنادق الطائرة " السباحة في الهواء " من خلال منطاد يتصل بالأرض بواسطة حبل

فـــولاذي " يمـــتد مهما ارتفع " حبث يتم صناعة بالوناً كل منها يحمل خمسة نجـــوم حـــتى أن ســـائحة إنجليزية سألت ماذا لو احتاج النزيل الحمام ؟ قال يضغط زراً صغيراً يسحب غرفته نحو الأرض .

أمـــا فـــي تركيا فمنطقة كابدوكيا حيث استغل الإنسان تضاريس الطبيعة من خـــلال عوامـــيد صخرية تصل ارتفاعها ١٠٠متر حيث تم حفرها بالنقر في الصـــخر عبر آلاف السنين للسكن والمأوي فهي تشبه أبراج الحمام الطينية المعمول بها في كثير من مناطق العالم وبصفة خاصة بمصر حيث تشهد تلك الكهوف إقبال سياحي منقطع النظير .

أمـــا فـــي المـــنطقة العربـــية فهناك نماذج للتطور السياحي والاستفادة من الإماكنـــيات السياحية للمناطق حسب إمكانيات كل دولة من دول المنطقة ففي دبـــي بدولة الإمارات العربية نجد أن السياحة أخذ شكلاً متطوراً حيث أخذت الحكومة في الشروع ببناء فندق يبلغ ارتفاعه ٣٥٠ متراً ليضم ٥٦٠ غرفة و ١١٢ جـــناح وســـيكون الفندق خمسة نجوم كما يصف المباني النادرة في الطراز المعماري ويقع الفندق الجديد وسط دبي في منطقة شارع الشيخ زايد مقابل برج دبي .

ويتلاحظ لنا من خلال ذلك أن دبي حيث أخذت تهتم بسياحة السفارى فأقامت بقلـــب الصـــحراء فـــندقاً على مساحة ٢٥كم يتميز بطابعه البدوي ويصنف

بخمسة نجوم ويضم الفندق عدد كبير من الحيوانات المحمية حيث يتم الوصول إليه من خلال سيارات خاصة تعرف بسيارات ذات دفع رباعي حققت عام ٢٠٠٤ أكثر من ٥,٤ مليون زائر لتحقيق نحو ٩% من عام ٢٠٠٣ ويتوقع زيادة العدد في السنوات المقبلة كما حققت شركة طيران الإمارات معدلات ربح عالمية بلغت قرابة ٦٥٠ مليون دولار وهي نسبة تعادل ٤٨,٧ % من أجمالي الدخل .

كما حققت إمارة الشارقة أيضاً نقلة نوعية في المجال السياحي عام ٢٠٠٤ حيث أرتفع عدد النزلاء إلي مليون و ١٥٠ ألف نزيل بلغت نسبة ٢٦,٥% عام ٢٠٠٣ حيث كان عدد نزلاء الفنادق ٩٠٨ ألف نزيل كما زاد عدد أشغال لعدد الغرف الفندقية إلي مليون و ٢٢١ ألف غرفة فندقية زيادة قدرها ٢٥% عن عام ٢٠٠٣ ومن خلال ما سبق تبرز لنا حقائق هامة يمكن أن نبرزها على النحو التالي :

١ – أن نسبة الأشغال في الإمارات بلغت ٧٣% عام ٢٠٠٣ ارتفعت إلي ٨٦% عام ٢٠٠٤ .

٢ – أن عدد الفنادق بلغ ٥٩ فندقاً يعمل منها ٣٧ فندقاً بنظام الشقق الفندقية .

وهذا يبرز مدي ما يساهم به قطاع السياحة من زيادة الدخل القومي .

- أمـــا في تونس فقد أخذت السياحة شكلاً أخر حيث تم إنشاء فندق في بلدة " مطماطا " يدعي " سيدي دريس" حيث أنشأ تحت الرمال فهو عبارة عن حفرة دائـــرية كبيرة تضم واجهتها " فتحات صخرية " تتجه نحو دهاليز طويلة إلي غـــرف واســـعة تحـــت الأرض وقد حقق هذا الفندق شهرة كبيرة بعد أن تم استخدامه في تصوير فيلم حرب النجوم .

- أمـــا فـــي لبـــنان حيث المناخ المعتدل وصغر المساحة وتعدد الفرص ففيها سياحة اليوم الواحد (البحر – الجبل – التسوق) كما تتعدد الفنادق بأنواعها المختلفة وتتميز لبنان بعدة أمور تساهم في التنمية السياحية منها:

١- الأمن والأمان الذي يشعر به السائح لدي زيارته لمناطقها السياحية.

٢- طبـــيعة اللبنانـــي الذي يتميز بالخدمة المميزة والضيافة إلي جانب بشاشة وجهه وانفتاحه على العالم.

٣- وجود الطبيعة الخلابة من أشجار الأرز والسنط وغيرها من الغابات الطبيعية .

٤- المناطق الأثرية الهامة في لبنان .

٥- الأماكن الترفيهية .

وإلـــي جانب تلك المقومات فإن الفنادق ذات الشهرة العالمية التي توجد ببـــيروت كفندق " ماريوت " لا يبعد عن مطار بيروت بأكثر من ٥ دقائق ويبعد عن وسط السوق التجاري بـــ ٧ دقائق .

وقـــد حرصت دولة البحرين في تنمية قدرات الراغبين للعمل في هذا المجال حيـــث شرعت في وضع خطة لتدريب المبتدئين في صناعة الضيافة وتهدف الخطـــة إلـــي تطويـــر العاملين في هذا القطاع والارتقاء بمستوي أدائهم من خـــلال الـــتعاون مـــع مؤسسات القطاع الخاص وأصحاب الأعمال من فنادق ومؤسســـات سياحية . كما وضعت الحكومة البحرينية رواتب للمبتدئين حيث يتقاضـــى المـــتدرب فـــي حـــدود ١٥٠ دينار بحريني في الفترة التي يدرس ويـــتدرب فيها كما خصصت حوالي ٥٢ مليون دينار لهذا الاتجاه الجديد منها رصد ٦٢٥ ألف دينار كميزانية لهذا البرنامج بالإضافة إلي كفالة ٨٥ متدرب من الباحثين لإلحاقهم بدورات تدريبية .

وحيـــث تـــم توظيف ٩٥% من المتدربين نظراً لأن قطاع الضيافة يحتاج إلي ٧٧% من حجم العمالة .

وتدل الإحصائية التالية مدي تطور هذا القطاع :

عدد المستفيدين بالدورات عام (٢٠٠٠) ٤٤٥ متدرب .

أما عام (٢٠٠١) ٤٧٥ متدرب .

- عدد ساعات التدريب عام (٢٠٠٠) ١٨٥٠٤ ساعة .
- أما عام (٢٠٠١) ٢٠١١٨ ساعة .

نسبة القطاع الفندقي عام (٢٠٠٠) ٢٩ %

أما عام (٢٠٠١) ٣٢% .

ومن خلال دراسة تلك الإحصائية يتضح لنا مدي الأهمية التي تضعها الحكومة البحرينية على هذا القطاع لتحقيق أفضل النتائج لتدريس وتوظيف الشباب بغرض خلق فرص عمل للمواطنين كما تسعي الحكومة بشكل مكثف للاستثمار في هذا القطاع الحيوي الذي يستطيع أن يستقطب أعداد كبيرة من الراغبين بالعمل كما تؤكد الحكومة البحرينية ضرورة إقامة مشاريع سياحية مختلفة والتي تفرز مساهمة هذا القطاع في دعم الاقتصاد البحريني .

وفي القاهرة حيث المتعة والراحة من خلال مشاهدتك الطبيعة فيمكن زيارة القاهرة في يومين .. (فندق الـ فور سيزنز نايل بلازا) جنة تليق بمصر أم الدنيا وتجربة تتخطي فن الخدمة والضيافة .

ومن منا لا يحلم بزيارة مصر (أم الدنيا) كنت أن واحد من الحالمين بذلك الميعاد الذي يجمعني مع حقبات غنية ، مع قصص الفراعنة ، وزيارة المعالم الأثرية الشهيرة التي تشكل عصب الحياة والعامود الفقري لمصر أم

الحضـــارات ومهد الثقافة والعلوم . عندما وصلت إلي مطار القاهرة لم تكن لدي رؤية واضحة لما سوف يطالعني .

كيف تنتقل في القاهرة ؟ :

عـــند وصولك إلي مطار القاهرة الدولي يمكنك استئجار ما يسمي بالليموزين فقد تكون أغلى ثمناً من سيارات التاكسي العادية ، غير أنها مريحة جداً ومن طراز جديد ، وتستغرق المسافة من المطار إلي وسط المدينة بين ٢٠ دقيقة فـــي وقـــت مـــتأخر مـــن الليل ، أو في الصباح الباكر ، وقد تستغرق نفس المسافة ساعتين خلال ساعة الذروة في :

خان الخليلي :

خـــلال زيـــارتك إلي سوق خان الخليلي وبعد يوم شاق في المشي في أرجاء أحـــياء تلـــك الشوارع الضيقة الجميلة لابد أن تكون لديك محطة تنسيك تعب نهار كامل امضيته في التبضع والمشي المتواصل ، فقد حالفني الحظ بأن أكل فـــي مطعـــم " نجيب محفوظ " الكاتب الكبير الغني عن التعريف وتجده داخل السوق ، وبالتحديد في شارع سكة البادستان .

أين تأكل في القاهرة ؟:

• إذا كانت زيارتك قصيرة للقاهرة ، لابد وأن تزور الأماكن التي ينصح بها أهل

• الـــبلد ، فمــن المطـــاعم المميزة : ماريوت كافي وستيك هاوس ، في فندق الماريوت الواقع في محله الزمالك الراقية .

بالإضـــافة إلـــي خيار واسع لتقديم الوجبات الأجنبية الأخرى على أنواعها ، واللافت في مبني الماريوت هو شكله الهندسي بحيث كان المبني .

مـــتنزه الشــــلال في جـــدة يجـمـــع معـــالم الـــبلدان بالحداثـــه وصـــخب الألعاب المثيرة يجعله عالماً ترفيهياً ساحراً :

إذا كانـــت لديك النية في زيارة المملكة العربية السعودية فلابد أن تتجه إلي المديـــنة الترفيهـــية العالمـــية التي يتوافد الزوار إليها من مختلف المناطق لمشاهدتها ، بعد أن جذبت عقول وقلوب الوافدين بألعابها الشيقة وتصاميمها العجيبة من حيث الترتيب والإتقان خاصة بعد ان انفردت بأكبر شلال مائي .

دلـــيل الســـــهر في لبـــنان : احــــتفالات رأس الســــنة وأســـعار تناسب جميع الميزانيات:

كعادتهـــا كـــل عـــام تـــزدحم الساحة اللبنانية بسهرات عيد رأس المنوعة والممـــيزة وتتناســـب مع جميع الأذواق والميزانيات ، وتتوزع حفلات العيد

• على مختلف المناطق اللبنانية وتقام أمام الفنادق والمطاعم أو المرابع الليلية

•

ويـــتلون العام الحالي بجملة حفلات ، منها الشرقية والغربية وأخرى تناسب العائلات .

الصــيف في عــز الشــتاء بأســتراليا وسـيدني تتألق عشية رأس السـنة بأبهى حلـة :

إذا كنـــت تبحـــث عن الدفـء في عز فصل الشتاء ، ففي استراليا الحل فشهر ديسمبر (كانون الأول) يعتبر أروع الفترات وأكثرها إثارة في استراليا التي تهـــب عـــن بكـــرة أبيها لتلبس حلة زاهية بمختلف الألوان في غمرة نشاط اســـتثنائي لمحبـــي قضـــاء أمـــتع الأوقات مع أشعة الشمس الدافئة بدلاً من الانكماش داخل المنازل .

والعـــريش وغـــيرها مـــن المدن الساحلية فهي تتميز بقلة التكلفة وسهولة الإنشاء .

و- الفنادق العائمة Flooting Hotels :

هـــذا النوع من الفنادق تنظمه شركات ملاحية أو شركات سياحية أو الفنادق الكبرى حيث يتم النقل بين الموانئ أو المراسي النهرية وقد تستغرق الرحلة مـــن هـــذا الـــنوع أسبوع أو أكثر مثل الرحلات النيلية بين القاهرة والأقصر وأســـوان أو بين مدينتين كالأقصر وأسوان لزيارة المعالم التاريخية والأثرية

لتلك المدن أو بين عدد من المدن والموانيء والعكس كالباخرة أزيس وتوت آتون .

فمدينة بورسعيد أحد الموانئ المصرية التي تتميز بهذا النوع حيث تشهد رحلات بحرية عديدة لمدة يوم واحد ثم يتبعها زيارة إلي مدن أخرى .

وفي السويد قبالة العاصمة ستوكو يقام فندق عبارة عن سفينة تدعي آف تشمبان AF Chapman حيث يضم الفندق ١٤٠ سرير موزعه على ٢٤ كابينة من كبائن البحارة فهو يمتاز بموقعه الذي يطل على ٢٤ كابينة من كبائن البحارة فهو يمتاز بموقعه الذي يطل عليه من الجهة البحرية .

ل- فنادق العبور :

وتوجد في المدن بجوار المطارات ومحطات السكك الحديدية وهي غالباً ما تهدف إلي خدمة رجال الأعمال كما تطورت تلك الصناعة من أجل منفعة مسافرى العبور وذلك لجذب الأسر والنزلاء لقضاء فترة عطلاتهم القصيرة .

م- فنادق المشتي والمصيف :

حيث الأماكن التي تتميز بصيف جميل حيث الشواطئ الجذابة كشواطئ الإسكندرية – بورسعيد – العريش – مطروح – الغردقة وأماكن تكون فيها المتعة والراحة في فصل الشتاء كالأقصر وأسوان وحلوان والغردقة وهناك أماكن تعمل طول العام حيث يتمتع مناخها صيفاً وشتاءً.

وفيما يلي دراسة لنموذج عقد والشروط التي يتكون منها مواد العقد والقرارات الوزارية الصادرة بشأن تصنيف الفنادق :

أ عناصر نموذج عقد

١- التمهيد : ويتمثل في (ملكية المالك للفندق - أهلية المالك والمدير - الرضا والقبول من الطرفين - السبب - الإيجار - تحديد الممثل القانوني لكل من المالك والمدير) .

٢- تعاريف : حيث تحدد معاني المقصودة في العقد (ما المقصود بالفندق - المدير - المالك - الأرض - الأثاث - تاريخ بدء العمل - المدة المالية - المراقبة الحسابية - رأس المال المستمر) .

٣- اشتراطات تعيين المدير .

٤- إنشاء الفندق ومدة العقد .

٥- تاريخ الإنتاج .

٦- الخدمات السابقة على الإنتاج .

٧- قواعد تشغيل الفندق .

٨- رأس مال التشغيل .

٩- التسويق والإعلان وتنمية المبيعات .

١٠- المصروفات والنفقات التي يتحملها المالك والمدير .

١١- التأمينات .

١٢- الأتعاب .

١٣- العائد والخسارة .

١٤- حساب البنك .

١٥- الدفاتر والسجلات .

١٦- مخصصات الإهلاك والتجديد .

١٧- الالتزام بالقوانين واللوائح الوطنية .

١٨- التحكيم ولغة العقد .

بسم الله الرحمن الرحيم

قرار وزير السياحة والطيران المدني
رقم (٢٦) لسنة ١٩٨٢

وزير السياحة والطيران المدني

بعد الإطلاع على القانون رقم ١ لسنة ١٩٣٧ في شأن المنشآت الفندقية والسياحية وعلى مذكرة السيد / وكيل أول الوزارة لشئون الخدمات السياحية بشأن قواعد توصيف وتقييم الفنادق بدرجاتها المختلفة والمذكرة الإضاحية المرفقة بالقواعد .

قرر

المادة الأولي : تطبيق قواعد توصيف الفنادق السياحية بدرجاتها المختلفة الموضحة بالجداول المرفقة على الفنادق السياحية القائمة والحديثة .

المادة الثانية : يوقف العمل بالقواعد السابق تطبيقها في هذا الشأن .

المادة الثالثة : على السيد وكيل أول الوزارة لشئون الخدمات السياحية تنفيذ هذا القرار .

المادة الرابعة : يعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره .

وزير السياحة والطيران المدني

ج- مذكرة إيضاحية لقواعد توصيف وتقييم الفنادق

الفنادق هي المنشآت الإيوائية التي تبيع النوم وتقدم لنزلائها وعملائها وروادها الكثير من الخدمات المعيشية والترويحية . ومن المتفق عليه أن توفير الراحة وحسن الخدمة هما جناحا العمل الفندقي وبقدر توافرهما في أي منشأة فندقية بقدر إمكانية تحديد درجتها . ومما لا شك فيه انه توجد مجموعة عوامل – إذا اجتمعت ساعدت على توافر ضمانات لتحقيق الراحة وحسن الخدمة . ومن أبرز هذه العوامل ما يلي:

أولاً : موقع المنشأة قرباً وبعداً من عوامل الجذب السياحي والمراكز المدنية والخدمات والمرافق العامة .

ثانياً : حجم المنشأة باعتباره سبيلاً لتحديد حجم وعدد المرافق العامة والخدمات التكميلية .

ثالثاً : مستوي التأثيث باعتبار أن الفندق منشأة تبيع النوم أساساً وفي نفس الوقت تقدم الكثير من الخدمات المعيشية والترويحية للنزلاء وغيرهم .

رابعاً : مستوي التجهيز باعتبار أن ما بالفندق من معدات وتجهيزات ينعكس بالضرورة على توفير مزيد من الراحة والعملاء . كفاءة الخدمة ، ومهارة التصنيع بالنسبة للمأكولات والمشروبات .

خامساً : مستوي العمالة من حيث الكفاية والكفاءة .

بالإضافة إلي العوامل السابقة لابد وأن يراعي عند تقييم الفنادق اعتبارات أخرى مثل التباين في فترة التشغيل ، فهناك فنادق تعمل طول العام وهناك الفنادق ذات الطبيعة الموسمية .

كما لابد وأن يراعي في وضع قواعد لتقييم الفنادق حالياً وجود منشآت فندقية قائمة بالفعل ولها عملائها الذين ارتضوا لها درجة معينة وأنها قد تواجه مصاعب إذا خفضت أو زادت درجتها على أساس المواصفات الموضوعة . خصوصاً إذا كانت تعاني نقصاً في مواصفات لا يمكن استكمالها . لذا لابد من حصر مجموعة هذه الفنادق وتحديد وضع معين لها عند إعادة النظر في التقييم على أساس المواصفات الجديدة .

وقد روعي في مواصفات التقييم الجديدة وضع قواعد تكفل عنصري :

أولاً : الأساسيات التي تتصل مباشرة بالراحة وحسن الخدمة .

ثانياً : أن تكون المواصفات الحد الأدنى الذي لا يجوز النزول عنه مع ترك مجال الزيادة عليه .

وقد اختبرت تلك المواصفات باعتبارها أنها تمثل الحد الأدنى المطلوب في المنشآت الفندقية خاصة في فئات الفنادق ذات الخمس والأربع نجوم ، وأن تناقصت في الفئات الأخرى وفقاً لدرجة أهمية وجود كل بند من تلك البنود في كل فئة من تلك الفئات .

وقد رأينا إدخال العديد من التعديلات على المواصفات السابقة بالإضافة والإيضاح حتى يسهل على أصحاب المشروعات الإنشاء والإعداد والتجهيز وفقاً للدرجة المرادة ابتداء ومثالاً :

المبنى : رأينا أن يكون بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم مبني مستقل أو جزء مستقل من المبني له مدخل خاص حتى لا يكون هناك تداخل بين نزلاء الفندق والمقيمين بالمبني ، وحرصاً على راحة النزلاء وأمنهم .

الموقع : أكتفي بالنص على أن يكون بين ممتاز وجيد وفقاً لدرجة الفندق دون النص على أن يكون بمنطقة سياحية ولكنها لا تناسب ودرجة الفندق

كالممـــتازة مثلاً . وحتى يتاح للوزارة دراسة كل موقع ومدي تناسبه ودرجة الفندق .

عدد الغرف : روي في المواصفات الجديدة أن يحدد العدد بالنسبة للفنادق القائمـــة والفـــنادق الجديـــدة . علـــى اعتبار زيادة عدد الغرف في المنشآت الجديـــدة حيث أنها تمثل الحد الذي يحقق أرباحاً للمشروع تجعله قادراً على تحمل المصروفات التي تنفق ودرجته .

مساحة الغرف : أدرجـــت مســـاحة الغرف في كل فئة من الفئات بما يناســـبها مـــع مراعاة الحد الأدنى للمساحة التي يوضع فيها السرير الواحد وهو ٦متر مربع وفقاً لتعليمات منظمة الصحة العالمية وما هو متبع عالمياً .

الحمامات : روعـــي أيضاً أن تحدد نسبة الحمامات ودرجة فخامتها وأن يـــنص علـــى طول المغطس بالفئة الأربع نجوم ١٦٠سم أما بالنسبة للفئات الأخـــرى فقـــد حددت نسبة الحمامات بالغرف بكل منها باعتباره الحد الأدنى المقبول وأيضاً عدد حمامات الغرف المشتركة ودورات المياه .

دورات المـــياه العامة : نص عليها أيضاً على أن تكون في الطوابق التي بها صالات عامة ، بغية أن تكون الخدمات متكاملة في المكان الواحد .

الصالونات والإبهاء : روعي أيضاً النص على مساحتها بالنسبة لعدد الغرف في المنشأة ، حتى يتاح للنزلاء التحرك بحرية وراحة داخل الفندق .

الملهي الليلي : يستحسن توافره بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم باعتبارهما المستوي الذي يجب أن تتوافر فيه الخدمات الترفيهية أيضاً .

صالات الحفلات : نص على وجود توافر أكثر من صالات للحفلات وأخرى للمؤتمرات بالنسبة للفنادق الخمس والأربع نجوم ، أما بالنسبة للفئات الأخرى فلا يشترط توافرها فقد تمثل عبئاً على المنشأة .

صالات الطعام : يجب توافرها في جميع الفئات وأن حددت مساحتها في المواصفات بمساحة محددة لكل فئة بالنسبة لعدد الغرف .

البار : اشترط توافره في فئتي الخمس والأربع نجوم على أن يكون مستقلاً وأيضاً بالنسبة لفئة الثلاث نجوم اشترط توافره .

التليفونات : اشترط توافرها في جميع الغرف بالنسبة للفئات الثلاث الأولى وعلى أن يكون في فئتي الخمس والأربع نجوم للاتصال الداخلي والخارجي المباشر ، أما فئة الثلاث نجوم فيكون الاتصال الخارجي عن طريق خط السويتش ، أما بالنسبة لفئة نجمتين فيشترط أن تكون النسبة بالغرف ٧٥% وفي فئة النجمة الواحدة ٢٥% بالغرف .

خدمـة الـتلكس والبرق : اشترط توافرها بفئتي الخمس والأربع نجوم ، واستحســن وجودها في فئة الثلاث نجوم ، على أساس أن معظم نزلاء تلك الفئات من رجال الأعمال الذين يفضلون هذا النوع من الخدمة السريعة ، كما أن سياحة رجال الأعمال أصبحت هي الطابع المميز للسياحة حالياً .

الـكافيــتريا : وجــوب توافــرها بفئات الفنادق الثلاث الأولى وأن تستمر الخدمـــة بكــل من فئتي الخمس والأربع نجوم لمدة ٢٤ ساعة . وفئة الثلاث نجــوم لمـــدة ١٦ ساعة ، أما الفئتين الأخيرتين فترك للنظام الداخلي للفندق قرار وجودها ومدة الخدمة بها .

أجهـزة الـتلفزيون : نــص على وجوب توافرها بجميع الغرف بالفئات الــثلاث الأولــي ، على أن يكون ملوناً بالنسبة لفئتي الخمس والأربع نجوم ليضـــفي نوعـــاً مـــن الأهمية بالنزيل في هاتين الفئتين خاصة وأن الإرسال بمصــر حالـــياً يسمح بذلك . أما بالنسبة لفئة الثلاث نجوم فيكتفي أن يكون أبــيض وأســـود . مع مراعاة عدم منح تلك الفئات سراً إضافياً مقابل جودة الغرف .

ثلاجــات الغــرف : اشترط توافرها بفئتي الخمس والأربع نجوم فقط دون منح الفندق سعراً لها يضاف لسعر الغرفة .

- **الراديو والموسيقي الداخلية** : اشترط وجوب توافرها بفئتي الخمس والأربــع نجــوم والــثلاث نجــوم وأن تكون بجوار سرير النزيل ليتحكم في التشغيل .

مدير الفندق : اشترط أن تتوافر فيه الخبرة بإدارة المنشآت الفندقية وأن يتقن اللغات الأجنبية ، حيث لوحظ دخول بعض العناصر إلي هذه المهنة ممن ليس لهم خبرة في هذا المجال .

خدمــة الســكرتارية : رؤى الاكتفاء باستحسان توافرها بفئتي الخمس والأربع نجوم وفقاً لظروف الفندق وما إذا كان مركزاً لرجال الأعمال أم فندقاً في مصيف أو مشتى .

المحــلات : نص على ضرورة توافر صالون حلاقة رجالي وحريمي ومحلات للهدايــا وما شابهها كالكتب والمجلات والصحف ومعدات التصوير ، وأيضاً وجود مكتب للخدمات السياحية وذلك في كل من فئتي الخمس والأربع نجوم

قاعة طعام واستراحة للعاملين : اشترط وجوب توافرها بكل من فئتــي الخمس والأربع نجوم ، واستحسن توافرها بالنسبة لفئة الثلاث نجوم باعتــبار حجم العمالة في كل من تلك الفئات وضرورة تخصيص مكان لينالوا وجباتهم أثناء فترات عملهم .

الأثاث والمفروشات : وإن كنا قد اكتفينا بالنص في جميع الفئات بأن يكون مناسباً ودرجة الفندق حتى يتاح لكل فندق أن يقدم النوعية الأفضل . إلا أننا قد رأينا الإيضاح تفصيلاً للحد الأدنى لأثاث ومفروشات غرفة النوم وأيضاً الحمام لما لكل منهما من أهمية بالنسبة للنزيل .

الوقاية من الحريق : نص على وجوبها في جميع الفئات وفقاً للاشتراطات العامة التي تحددها إدارة المطافئ بوزارة الداخلية .

الخدمة الطبية : نص على وجوب إسعافات أولية بجميع الفئات ، مع وجوب توافر الخدمة الطبية داخل الفندق بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم ، وإمكانية توفيرها بالنسبة لفئات الأخرى كاستدعاء طبيب أو الإسعاف .

حفظ الحقائب : نص أيضاً على وجوب قيام الفندق بتسهيلات ترك الحقائب وحفظها بجميع فئات الفنادق ، حيث يمثل نوعاً من اطمئنان النزيل إلي حفظ متاعه .

الخزائن : اشترط أيضاً على وجوب توافر صناديق مستقلة بخزائن مصفحة لإيداع الأشياء الثمينة بفنادق الخمسة نجوم ، وأن تضع بقية فئات الفنادق نظاماً لحفظ الأشياء الثمينة التي يودعها النزلاء لديهم مقابل إيصالات بها .

خدمة الغرف : اشترط توافرها لتقديم المأكولات والمشروبات لمدة ٢٤ ساعة يومياً بفئتي فنادق الخمس نجوم والأربع نجوم ، أما بالنسبة للفئات الأخرى فاكتفي بالنص على استحسان وجودها .

كما نري ضرورة مراعاة الأمور الهامة التالية :

١ – عند اختيار العاملين بالفندق أن يجيد رؤساء الأقسام بفئات الفنادق الثلاث الأولي لغات أجنبية وأيضاً العاملين المتصلين اتصالاً مباشراً بالنزلاء ، ويكتفي بالنسبة لكل من فئتي نجمتن ونجمة أن يجيد موظفي الاستقبال لغة أجنبية واحدة .

٢ – أن يوحد زي العاملين بالفندق ويكون على مستوي جيد ونظيف .

٣ – أن يعلن عن أسعار المبيت والوجبات بالغرفة ومواعيدها والخدمات التي تقدم بالفندق .

٤ – لابد وأن تكون أبواب غرف النوم مرقمة أو لها علامات مميزة وأن يكون لكل باب مفتاح خاص به . وأن يوضع للنزيل بالغرفة إعلان (عدم الإزعاج)كي يستعمله عند الحاجة .

٥ – يراعي أن يخضع جميع العاملين للفحص الطبي مرة كل عام .

٦- وضـــح نظـــام يكفـــل الحماية من الحشرات بالغرف وجميع المرافق والمطبخ .

مـــا تقـــدم هـــو شرح لبعض بنود مشروع التوصيف لتكون مرشداً للقائمين بالتقيـــيم أو التفتيش في الوقوف على أهمية كل بند وتفاصيل الخدمات التي إن اجتمعت تصل بالمنشأة إلي الحد الأمثل لتحقيق عنصري الراحة والخدمة

وقـــد روعـــي في مواصـــفات التقيـــيم وضـــع قواعـــد تكفـــل العناصر التالية :

أولاً : أن تكـــون المواصفات الحد الأدنى الذي لا يجوز النزول عنه مع ترك مجال الزيادة عليه .

ثانياً : أن بعد صدور القرار الوزاري بتلك المواصفات يسري تطبيقها على المنشآت الفندقية المرجأ تقييمها حالياً وأيضاً المنشآت الجديدة التي يبدأ في إنشائها بعد صدوره مباشرة .

ثالثاً : بالنسبة للفنادق القائمة تخطر جميعها بمواصفات التقييم عن طريق الـــوزارة وتمـــنح مهلـــة ســـتة شهور لإجراء التعديلات اللازمة التي تتفق والمواصـــفات الجديدة ، مع منحها جميع الإمكانيات لإمكان إجراء التعديلات التي تتفق وهذه المواصفات .

رابعاً : إذا لـم تتمكن الفنادق القائمة من إجراء التعديلات في المدة سالفة الذكـر ، يعـاد معايـنة المنشـاة للوقـوف على أسباب عدم إمكانية إجراء التعديلات ، وتمنح مهله أخرى تقدرها اللجنة وفقاً لكل حالة .

خامساً : بالنسـبة للمنشآت الفندقية التي منحت مهلة إضافية وثبت عدم تمكـنها مـن إجراء التعديلات المطلوبة بسبب مواجهة صعوبات ناتجة عن أسـباب ندية أو مصاريف باهظة ، نطبق عليها المواصفات الجديدة من حيث الدرجـة مع احتفاظها بالأسعار المعتمدة لها حفاظاً على اقتصاديات المشروع . وتكـون المهلة طويلة حتى تتمكن بعد ذلك من إجراء التعديلات ويحق لها التسكين على الدرجة المطابقة لمواصفاتها .

سادساً : لا تصـبح قرارات لجان التقييم نهائية إلا بعد اعتمادها من كيل الوزارة المختص .

سابعاً : في حالة التظلم من قرار لجان التقييم ، يعرض التظلم على لجنة الـتظلمات المختصـة وفقـاً لأحكـام القانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣ في شأن المنشآت الفندقية والسياحية .

ثامناً : أن تراعـي لجـان التقييم عند مطابقة المواصفات الجديدة على الفـنادق الموجودة بالمناطق الموسمية أو النائية (كالغردقة -- سفاجا – دير

ســانت كاتريــن – مطروح – سيناء ... إلخ) طبيعة المنطقة بالنسبة لشرط توافــر بعــض المواصــفات والغــرض مــن إنشاء الفندق ، وأيضاً سياسة ومتطلبات بعض الشركات في أسلوب إدارتها فينظر إلي كل هذا كوحدة واحدة لإمكانــية تحديــد الدرجــة المناســبة له ، كمــا يراعي في تحديد الأسعار اقتصاديات المشروع وتكلفة نقل السلع والخدمات إلي تلك المناطق .

عاشــراً : بالنسبة للفنادق العائمة يجب أن تراعي لجان التقييم عند مطابقة المواصــفات عليها طبيعة تكوين إنشائها حيث أن لها مميزات خاصة تختلف عــن الفــنادق الثابتة ، لذا يجب أن يوضع في الاعتبار مثلاً مساحات الغرف والصالونات والإبهاء والمدخل والمصعد ... إلخ .

حادي عشــر : كمــا يجب أن تراعي لجان التقييم عند تقييم بيوت الشباب والمخيمات واختلاف نوعية هذا النشاط عن غيره من ناحية نظام الغرف مثلاً حيــث يســتوجب وجود عناصر تضم على الأقل عدداً كبيراً من الأسرة . لذا يراعــي أن تــتوافر نســبة الحمامــات العامة تتناسب وتتفق وعدد الأسرة الموجــودة . وأيضــاً بالنســبة للمطعم فهو غير مطلوب بالصورة الموجودة بالفــنادق . فيكتفــي بمطعــم كبــير على مستوي جيد من حيث المفروشات والتأثيــث والأدوات الخاصــة ، حيــث يطبق في هذا النوع من النشاط نظام خاص بالخدمة . حيث يخدم النزيل نفسه .

أولاً : فئة خمس نجوم

البنـــــد	المواصفـــــات
١ – المبني	مبني مستقل
٢ – الموقع	موقع ممتاز
٣ – المدخل	مدخل رئيسي للنزلاء . ومدخل للحقائب . ومدخل للعاملين والبضائع .
٤ – الاستقبال	صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة .
البند	المواصفات
٥ – صالات الحفلات	يلـــزم توافـــر أكـــثر مـــن صالة متعددة الأغراض .
٦ – المصاعد	مصاعد في حالة وجود أكثر من طابقين ويجـــب وجـــود مصاعد مستقلة للنزلاء وأخرى للخدمة .
٧ – المياه الساخنة	مـــياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة .

المواصفـــــات	البنــــد
حمـــام كـــامل لوكس في جميع الغرف . ومغطـــس طوـــله ١,٧٠م ، ستارة حول المغطـــس ، مـــرآة رف فـــوق حـــوض الغســيل وأيضاً مصباح – صابون حمام – بشكير – حمام تواليت – ورق مناديل – طفايـــة ســـجاير – علاقـــة للفوط – شماعة ملابس – ماكينة حلاقة – عبوة صغيرة شامبو – سلمة مهملات – فيشة كهرباء ١١٠/٢٢٠ فولت .	٨– حمامات الغرف
مساحة الحمام في حدود ٥ متر مربع	٩– مساحة الحمامات
راديـــو وموسيقي داخلية بجميع الغرف بجانب السرير يتحكم في تشغيلها النزيل	١٠– الـــــــــــراديو والموسيقي الداخلية
تلـــيفون فـــي جمـــيع الغـــرف للاتصال الداخلـــي والخارجي المباشر وتسهيلات تليفونية في الأماكن العامة .	١١– تليفونات الغرف

البنــــد	المواصفــــات
١٢- خدمة التلكس والبرق	يلزم خدمة التلكس والبرق .
١٣- تكييف الهواء	تكييف هواء مركزي
١٤- أجهزة التلفزيون	تلفزيون ملون في جميع الغرف .
١٥- عدد الغرف	لا تقل عن ٥٠ غرفة .
١٦- مساحة الغرف	١٤ متر مربع للغرفة المفردة و ١٦ متر مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار) .
١٧- مساحة الصالونات والأبهاء	مساحة ٣,٢٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة .
١٨- دورات مياه عامة	في الطوابق التي بها صالات عامة "رجال - سيدات".
١٩- حمام السباحة	يستحسن وجوده .
٢٠- ملهي ليلي	يستحسن وجود ملهي ليلي أو ديسكوتيك
٢١- صالات الطعام	يلزم وجود صالات للطعام في حدود ٢,٢٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة

المواصفـــــات	البنــــد
يلــزم توافر خدمة البريد . ويلزم توافر استبدال العملة .	٢٣- خدمــــة الــــبريد استبدال العملة
توافــر جميع الاحتياطات الفنية لضمان العزل التام	٢٤- توفــير الراحة من الضوضاء
توافر خدمة الغرف ٢٤ ساعة يومياً	٢٥- خدمة الغرف
يلزم وجود كافيتريا بها خدمة ٢٤ ساعة	٢٦- الكافتيريا
يلــزم وجــود ثلاجــة صغيرة في جميع الغرف .	٢٧- ثلاجات الغرف
يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء أو المخاطبة العامة .	٢٨- استدعاء النزلاء
يلــزم وجــود مكــان مناســب لانتظار السيارات .	٢٩- موقف السيارات
صــالون حلاقة " رجالي - حريمي " - محــلات للهدايــا ومــا شابهها كالكتب والصحف والمجلات ، ومعدات التصوير ، مكتب للخدمات السياحية .	٣٠- المحلات

البنـــد	المواصفـــات
٣١- قاعـــة طعـــام واستراحة	يلـزم توافـرها قاعـة طعام واستراحة للعاملين .
٣٢- الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣- الوقاية من الحريق	لابد من وجود جهاز للإنذار من الحريق وعـدد كـاف مـن الأجهزة موزعة في الأماكـن العامة وأماكن الخدمة وسلالم كافية للهروب .
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الخدمة الطبية العاجلة .
٣٥- خدمة الغسيل والكي	يلزم توافر خدمة الغسيل والكي .
٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع .
٣٧- الخزائن	يلـزم وجـود صناديق مستقلة بخزائن مصفحة لإيداع الأشياء الثمينة .
٣٨- النوافذ	سـتائر سـميكة مـزدوجة على النوافذ لتحجب الضوء .

البند	المواصفات
٣٩ - غرف النوم	سرير مفرد ٩٠×٢٠٠سم - سرير لشخصين ١٤٠×٢٠٠سم كوميدينو لكل سرير - تسريحة بمرايا بأدراج - ترابيزة للإفطار - ترابيزة مكتب - دولاب ملابس على هيئة بلا كار داخل الحائط - أرضية الغرفة مفروشة جميعها بالموكيت أو السجاد - حامل للحقائب - كرسي عادي وكرسي فوتيه لكل نزيل - مرآة حائط بالغرفة لا تقل عن ١٢٠سم ارتفاع - أدوات كتابية - أدوات خياطة - عدد ٢ سلة مهملات - لائحة بالخدمات والمواعيد - طفايات سجائر وكبريت .

المواصفات	البند
إنارة بمفاتيح منفصلة للسقف والحوض ، وبجانب السرير لكل نزيل – مصباح للقراءة بجوار كرسي ذو ذراعين ومصباح المنضدة المخصصة للكتابة .	٤٠ – الأدوات الكهربائية
كما يلزم توافر مولد كهربائي خاص بالفندق يعمل تلقائياً عند انقطاع التيار الكهربائي .	
يستحسن وجودهما	٤١ – سونا وصالة جمانزيوم
يستحسن توافرها وزير السياحة والطيران المدني " عادل طاهر "	٤٢ – خدمة السكرتارية

ثانياً : فئة الأربعة نجوم

البنـــــد	المواصفـــــات
١ – المبني	مبني مستقل
٢ – الموقع	موقع جيد جداً
٣– المدخل	مدخـــل رئيســـي للنزلاء . والحقائب . ومدخل للعاملين والبضائع .
٤ – الاستقبال	صالة استبدال بها خدمة ٢٤ ساعة .
٥ – صالات الحفلات	يلـــزم توافـــر أكـــثر من صالة متعدد الأغراض .
٦– المصاعد	مصـــاعد فـــي حالـــة وجود أكثر من طابقين للنزلاء وأخر للخدمة .
٧– المياه الساخنة	مياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة .

البنـــــد	المواصفـــــات
٨- حمامات الغرف	حمــام كامل لوكس في جميع الغرف ، ومغطــس طوله ١,٦٠م ، ستارة حول المغطــس - مــرآة ورف فوق حوض الغسيل وأيضاً مصباح - صابون حمام - بشكير حمام - فوطة حمام - فوطة يــد - منشفة أرجل - ورق تواليت - مناديل ورق - طفاية سجائر - علاقة للفــوط - شــماعة ملابــس - ســلة مهمــلات - فيشة كهرباء ١١٠/٢٢٠ فولت .
٩- مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٤,٥ متر .
١٠- الراديو والموسيقي الداخلية	راديو وموسيقي داخلية بجميع الغرف بجانــب الســرير يــتحكم في تشغيلها النزيل .

البند	المواصفات
١١ – تليفونات الغرف	تليفون في جميع الغرف للاتصال الداخلي والخارجـــي المباشر وتسهيلات تليفونية في الأماكن العامة .
١٢ – خدمـــــة الـــــتلكس والبرق	يلزم خدمة التلكس والبرق .
١٣ – تكييف الهواء	تكيـــيف هـــواء مركـــزي بجميع الغرف والصــــالات يوفر درجة حرارة من ٢٥– ١٨ غرفة .
١٤ – أجهزة التلفزيون	تلفزيون ملون في جميع الغرف .
١٥ – عدد الغرف	لا تقل عن ٥٠ غرفة
١٦ – مساحة الغرف	١٢ متر مربع للغرفة المفردة و١٦ متر مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار) .
١٧ – مساحة الصالونات والإبهاء	مســـاحة ٢,٧٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة .

البند	المواصفات
١٨- دورات مياه عامة	في الطوابق التي بها صالات عامة " رجال - سيدات) .
١٩- حمام السباحة	من المستحسن توافره .
٢٠- ملهى ليلي	يستحسن وجود ملهى ليلي أو ديسكوتيك
٢١- صالات الطعام	يلزم وجود صالة طعام في حدود ٣ متر نصيب الغرفة الواحدة .
٢٢- البار	يلزم وجود بار مستقل .
٢٣- خدمة البريد واسنبدال العملة	يلزم توافر خدمة البريد . ويلزم توافر استبدال العملة .
٢٤- توفير الراحة من الضوضاء	توافر جميع الاحتياطيات الفنية لضمان العزل التام .
٢٥- خدمة الغرف	توافر خدمة الغرف ٢٤ ساعة يومياً .
٢٦- الكافيتريا	يلزم وجود كافيتريا بها خدمة ٢٤ ساعة يومياً .

البند	المواصفات
٢٧ - ثلاجات الغرف	يلـــزم وجـــود ثلاجـــة صغيرة في جميع الغرف .
٢٨ - استدعاء النزلاء	يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء أو المخاطبة العامة .
٢٩ - موقف السيارات	يلـــزم وجـــود مكـــان مناســـب لانتظار السيارات .
٣٠ - المحلات	صـــالون حلاقـــة "رجالي - حريمي " - محـــلات للهدايـــا ومـــا شابهها كالكتب والصحف والمجلات ومعدات التصوير .
٣١ - قاعـــــة طعـــــام واستراحة للعاملين	يلزم توافر قاعة طعام واستراحة للعاملين
٣٢ - الأثـــــــــــاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق

البند	المواصفات
٣٣- الوقاية من الحريق	لابـد من وجود جهاز للإنذار من الحريق وعـدد كـاف مـن الأجهزة موزعة في الأماكـن العامـة وأماكن الخدمة وسلالم كافية للهروب .
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الخدمة الطبية العاجلة .
٣٥- خدمة الغسيل والكي	يلزم توافر خدمة الغسيل والكي .
٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع .
٣٧- الخزائن	مـن المستحسن وجود صناديق مستقلة مصفحة لإيداع الأشياء الثمينة .
٣٨- النوافذ	سـتائر سـميكة مـزدوجة على النوافذ لتحجب الضوء .
٣٩- غرف النوم	سـرير مفـرد ١٠٠×٢٠٠ سم – سرير لشخصـين ١٤٠×٢٠٠ سم – مومبدينو بجانـب كـل سـرير – تسريحة بمراية

البند	المواصفات
	بأدراج – ترابيزة مكتب – دولاب ملابس علــى هيئة بلاكار داخل الحائط – أرضية الغــرف مفروشـــة جميعها بالموكيت أو السجاد – حامل للحقائب – كرسي عادي وكرســي فوتــيه لكل نزيل – مرآة حائط بالغــرفة لا تقــل عن ١٢٠سم ارتفاع – أدوات كتابــية – أدوات خياطة – عدد ٢ ســلة مهمـــلات – لائحـــة بالخدمـــات والمواعيد .
٤٠ – الأدوات الكهربائية	إنـــارة بمفاتيح منفصلة للسقف والحوض ، بجانــب الســرير لكل نزيل – مصباح للقــراءة بجــوار كرســي ذو ذراعين – ومصــباح بجــوار المنضدة المخصصة للكــتابة .كمـــا يلزم توافر مولد كهربائي خــاص بالفندق يعمل تلقائياً عند انقطاع التيار الكهربي .

البند	المواصفات
٤١ – ســـونا وصـــالة جمنزيوم	يستحسن وجودهما .
٤٢ – خدمة السكرتارية	يستحسن توافرها .
	وزير السياحة والطيران المدني " عادل طاهر "

ثالثاً : فئة الثلاث نجوم

البند	المواصفات
١ – المبنى	مبـــنى مستقل أو جزء من مبنى له مدخل خاص .
٢ – الموقع	موقع جيد .
٣ – المدخل	مدخل للنزلاء والحقائب ، وآخر للعاملين والبضائع .
٤ – الاستقبال	صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة .

البند	المواصفات
٥ – صالة الحفلات	يستحسن توافر صالة متعددة الأغراض .
٦ – المصاعد	مصعد للنزلاء إذا كان هناك أكثر من طابقين ويستحسن وجود آخر للخدمة .
٧ – المياه الساخنة	مياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة .
٨ – حمامات الغرف	٧٥% على الأقل من الغرف بها حمام ، مغطس أو حمام قديم ، ومرحاض حمام عام لكل ٥ غرف على الأقل – دورة مياه عامة لكل ٥ غرف بدون حمام بحد أدنى ٣ لكل طابق – ستارة حول المغطس – مرآة ورف فوق حوض الغسيل – وأيضاً مصباح – صابون حمام – بشكير حمام

البند	المواصفات
	فوطة حمام – فوطة يد – ورق تواليت – علاقة للفوط – شماعة ملابس – طفاية سجائر – سلة مهملات – فيشة كهرباء ١١٠/٢٢٠ فولت .
٩– مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٤ متر مربع .
١٠– الراديو والموسيقى الداخلية .	راديو وموسيقى داخلية بجميع الغرف بجانب السرير يتحكم في تشغيلها النزيل.
١١– تليفونات الغرف	تليفون في جميع الغرف داخلي على خط وتسهيلات تليفونية في الأماكن العامة .
١٢– خدمة التلكس والبرق	يستحسن توافر خدمة التلكس والبرق .
١٣– تكييف الهواء	تكييف هواء مركزي أو وحدات بجميع الغرف والصالات يوفر درجة حرارة من ١٨–٢٥ درجة .

البند	المواصفات
١٤- أجهزة التلفزيون	تلفزيون بجميع الغرف .
١٥- مساحة الغرف	١٠ متر مربع للغرفة المفردة و١٢ متر مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار) .
١٦- مساحة الصالونات	مساحة ٣,٢٥متر مربع نصيب للغرفة .
١٧- عدد الغرف	لا تقل عن ٣٠ غرفة .
١٨- دورات مياه عامة	في الطوابق التي بها صالات عامة "رجال – سيدات "
١٩- حمام السباحة	من المستحسن توافر حمام سباحة .
٢٠- ملهى ليلي	يستحسن توافر ملهى ليلي أو ديسكوتيك
٢١- صالات الطعام	يجب توافر صالة طعام في حدود ١,٧٥ متر مربع نصيب للغرفة الواحدة .
٢٢- البار	يلزم وجود بار .
٢٣- خدمة البريد واستبدال العملة .	يلزم توافر خدمة البريد ويستحسن توافر خدمة استبدال العملة .

البند	المواصفات
٢٤- توفير الراحة من الضوضاء	يلزم ضمانات العزل الكافي .
٢٥- خدمة الغرف	يستحسن توافر خدمة الغرف .
٢٦- الكافيتريا	يلزم وجود كافيتريا وتستمر الخدمة بها ١٦ ساعة .
٢٧- ثلاجات الغرف	يستحسن وجود ثلاجة صغيرة في جميع الغرف .
٢٨- استدعاء النزلاء	يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء أو المخاطبة العامة .
٢٩- موقف السيارات	يلزم وجود مكان مناسب للسيارات .
٣٠- المحلات	يستحسن توافر صالون حلاقة "رجالي- حريمي" ومحلات للهدايا والكتب والصحف والمجلات ومعدات التصوير ، ومكتب للخدمات السياحية .

البند	المواصفات
٣١ - قاعة الطعام واستراحة للعاملين	يستحسن توافر قاعة للطعام واستراحة للعاملين .
٣٢ - الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣ - الوقاية من الحريق	يلزم توافر الوقاية من الحريق طبقاً للاشتراطات العامة .
٣٤ - الخدمة الطبية	يلزم توافر الإسعافات الأولية . ويستحسن توافر الخدمة الطبية العاجلة .
٣٥ - خدمة الغسيل والكي	يلزم توافر خدمة الغسيل والكي .
٣٦ - حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع .
٣٧ - الخزائن	من المستحسن وجود صناديق مستقلة بخزائن لإيداع الأشياء الثمينة .
٣٨ - النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ .

البند	المواصفات
٣٩- غرف النوم	سرير مفرد ٩٠×١٩٥سم - سرير لشخصين ١٣٠× ١٩٥سم - كوميدينو بجانب كل سرير - تسريحة بمرآة بأدراج يمكن استعمالها كمكتب - ترابيزة للإفطار - حامل للحقائب - كرسي عادي لكل نزيل مع كرسي فوتيه واحد بالغرفة - قطعة من السجاد أو المكيت بجوار كل سرير - أدوات كتابية - أدوات خياطة - سلة مهملات - لائحة بالخدمة والمواعيد - طفاية سجائر وكبريت .
٤٠- الأدوات الكهربائية	مفاتيح منفصلة للسقف والحوض ، وبجانب كل سرير مصباح للقراءة كما يلزم توافر مولد كهربائي خاص بالفندق يعمل تلقائياً عند انقطاع التيار الكهربائي
٤١- سونا وصالة جمنزيوم	يستحسن وجودها
٤٢- خدمة السكرتارية	يستحسن توافرها .

وزير السياحة والطيران المدني

عادل طاهر

رابعاً : فئة نجمتين

البنـــــد	المواصفـــــــات
١ – المبنى	مبـــنى مستقل أو جزء من مبنى له مدخل خاص .
٢ – الموقع	موقع جيد .
٣ – المدخل	مدخل مشترك للنزلاء والحقائب للعاملين والبضائع .
٤ – الاستقبال	يلزم وجود صالة استقبال .
٥ – صالة الحفلات	يستحسن توافر صالة متعددة الأغراض .
٦ – المصاعد	مصـــعد فـــي حالة وجود أكثر من ثلاثة طوابق .
٧– المياه الساخنة	مـــياه ســـاخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة .

البنـــد	المواصفـــات
٨- حمامات الغرف	٥٠% علـى الأقـل من الغرف بها حمام "مغطـس أو حمـام قدم" ومرحاض حمام عـام لكـل خمس غرف بدون حمام بحد أدنـى ٣ لكـل طابق - حوض للاغتسال بباقـي الغرف - ستارة حول المغطس - مـرآة ورف فوق حوض الغسيل وأيضاً مصـباح - صـابون حمام - فوطة وجه
	وفوطـة يـد لكل نزيل - ورق تواليت - علاقـة فـوط - شماعة ملابس - فيشة كهرباء ١١٠/٢٢٠ فولت .
٩- مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٣ متر مربع .
١٠- الراديو والموسيقى الداخلية	يستحسـن توافر راديو وموسيقى داخلية بالغرف .
١١- تليفونات الغرف	٧٥% مـن الغـرف بتلـيفون داخلي - كابينة تليفون بالصالة أو بالقرب منها .

البند	المواصفات
١٢- خدمة التلكس والبرق	يستحسن توافر خدمة التلكس والبرق .
١٣- تكييف الهواء	إمكانية توفير التدفئة والتهوية .
١٤- أجهزة التلفزيون	يستحسن توافر أجهزة التلفزيون بالغرف
١٥- عدد الغرف	لا تقل عن ٢٥ غرفة
١٦- مساحة الغرف	٩ متر للغرفة المفردة و١٢ متر مربع المزدوجة بدون المدخل والحمام والبلاكار .
١٧- مساحة الصالونات والإبهاء	مساحة ١,٧٥ متر مربع نصيب الغرفة
١٨- دورات مياه عامة	يلزم توافر دورة مياه عامة للزائرين .
١٩- حمام السباحة	يستحسن توافره
٢٠- ملهى ليلي	يستحسن توافره .
٢١- صالات الطعام	يلزم وجود صالة طعام في حدود ١,٥ متر مربع نصيب للغرفة الواحدة .
٢٢- البار	يستحسن توافره .

البند	المواصفات
٢٣- خدمـــــة الـــبريد واستبدال العملة .	يلزم توافر خدمة البريد ويستحسن توافر خدمة استبدال العملة .
٢٤- توفـــير الراحة من الضوضاء	من مستوى عزل جيد .
٢٥- خدمة الغرف	يستحسن توافر خدمة الغرف .
٢٦- الكافيتريا	يستحسن وجود كافيتريا .
٢٧- ثلاجات الغرف	يستحسن وجود ثلاجة صغيرة بالغرف .
٢٨- استدعاء النزلاء	يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء
٢٩- موقف السيارات	يستحســن وجــود مكان مناسب لانتظار السيارات .
٣٠- المحلات	يستحسن توافر صالون حلاقة "رجالي – حريمـــي" ومحـــلات للهدايـــا كالكتـــب والمجـــلات ومعـــدات التصـــوير ومكتب للخدمات السياحية .

البند	المواصفات
٣١- قاعة الطعام واستراحة للعاملين	يستحسن توافرها .
٣٢- الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣- الوقاية من الحريق	يلزم توافر الوقاية من الحريق طبقاً للاشتراطات العامة .
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الإسعافات الأولية . ويستحسن توافر الخدمة الطبية العاجلة .
٣٥- خدمة الغسيل والكي	يستحسن توافر خدمة الغسيل والكي .
٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع .
٣٧- الخزائن	من المستحسن وجود صناديق مستقلة بخزائن لإيداع الأشياء الثمينة .
٣٨- النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ .

البند	المواصفات
٣٩- غرف النوم	سرير مفرد ٩٠×١٩٥سم - سرير لشخصين ١٣٠× ١٩٥سم - كوميدينو لكل سرير - ترابيزة - دولاب ملابس - مرآة - كرسي عادي لكل نزيل - قطع صغيرة من السجاد أو المكيت بجوار كل سرير - سلة مهملات - طفاية سجائر .
٤٠- الأدوات الكهربائية	مفاتيح منفصلة للسقف مع إمكانية توافر الإضاءة عند انقطاع التيار الكهربائي .
٤١- سونا وصالة جمنزيوم	يستحسن وجودها
٤٢- خدمة السكرتارية	يستحسن توافرها .

وزير السياحة والطيران المدني

عادل طاهر

رابعاً : فئة نجمة واحدة

البند	المواصفات
١ – المبنى	مبنى مستقل أو جزء من مبنى له مدخل خاص .
٢ – الموقع	موقع جيد .
٣ – المدخل	مدخل مشترك للنزلاء والحقائب للعاملين والبضائع .
٤ – الاستقبال	يلزم وجود صالة استقبال .
٥ – صالة الحفلات	يستحسن توافر صالة متعددة الأغراض .
٦ – المصاعد	مصعد في حالة وجود أكثر من ثلاثة طوابق
٧ – المياه الساخنة	مياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة .
٨ – حمامات الغرف	٢٥% على الأقل من الغرف بها حمام ، حمام ومرحاض وحمام عام لكل ٥ غرف على الأقل ودورة مياه عامة لكل ٥ غرف بدون حمام بحد أدنى ٢ لكل طابق – حوض للاغتسال بباقي الغرف – مرآة فوق حوض الغسيل وأيضاً مصباح – فوطة وجه وفوطة يد لكل نزيل – علاقة

البند	المواصفات
	فوط – شماعة ملابس – ورق تواليت – صابون حمام – فيشة كهرباء .
٩- مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٢,٢٥ متر مربع
١٠- الراديو والموسيقى الداخلية	يستحسن توافر راديو وموسيقى داخلية بالغرف .
١١- تليفونات الغرف	٢٥% من الغرف بتليفون داخلي – كابينة تليفون بالصالة أو بالقرب منها .
١٢- خدمة التلكس والبرق	يستحسن توافرها .
١٣- تكييف الهواء	إمكانية توفير التدفئة والتهوية .
١٤- أجهزة التلفزيون	يستحسن توافرها .
١٥- عدد الغرف	لا تقل عن ٣٠ غرفة
١٦- مساحة الغرف	٩ متر للغرفة المفردة و١٢ متر مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام).

البند	المواصفات
١٧ - مساحة الصالونات والإبهاء	مساحة ١ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة والبلاكار .
١٨ - دورات مياه عامة	يلزم توافر دورة مياه عامة للزائرين .
١٩ - حمام السباحة	يستحسن توافره
٢٠ - ملهى ليلي	يستحسن توافره .
٢١ - صالات الطعام	يلزم وجود صالة طعام في حدود ١ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة .
٢٢ - البار	يستحسن توافره .
٢٣ - خدمة البريد واستبدال العملة .	يلزم توافر خدمة البريد ويستحسن توافر خدمة استبدال العملة .
٢٤ - توفير الراحة من الضوضاء	من مستوى عزل جيد .
٢٥ - خدمة الغرف	يستحسن توافر خدمة الغرف .
٢٦ - الكافيتريا	يستحسن وجودها .

البند	المواصفات
٢٧- ثلاجات الغرف	يستحسن وجودها .
٢٨- استدعاء النزلاء	يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء
٢٩- موقف السيارات	يستحسن وجود مكان مناسب لانتظار السيارات .
٣٠- المحلات	يستحسن توافر صالون حلاقة - محلات هدايا - مكتب للخدمات السياحية .
٣١- قاعة الطعام واستراحة للعاملين	يستحسن توافرها .
٣٢- الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣- الوقاية من الحريق	يلزم توافرها طبقاً للاشتراطات العامة .
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الإسعافات الأولية . ويستحسن توافر الخدمة الطبية العاجلة .
٣٥- خدمة الغسيل والكي	يستحسن توافرها .
٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع .

البند	المواصفات
٣٧- الخزائن	يستحسن وجود صناديق مستقلة بخزائن لإيداع الأشياء الثمينة .
٣٨- النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ .
٣٩- غرف النوم	سرير مفرد ٩٠×١٩٥سم - سرير لشخصين ١٣٠× ١٩٥سم - كوميدينو لكل سرير - ترابيزة - دولاب ملابس - مرآة - كرسي عادي لكل نزيل - قطع صغيرة من السجاد أو المكيت بجوار كل سرير - سلة مهملات - طفاية سجائر .

ثالثاً : الخدمات التي تقدمها الفنادق وأنواعها

تمثل الخدمات الفندقية عاملاً هاماً لإشباع رغبة النزلاء وقضاء حاجتهم حيث يعتاد السائح على وسائل معينة من الخدمات لابد من توافرها في البلد الذي ينزل فيه .

لـذا فإن من الضروري البحث عن وسائل للإقامة الفندقية تتناسب وإمكانيات السائحين المادية ورغباتهم لقضاء حاجاتهم المختلفة وعلى أثر تنوع الفنادق تتنوع معها الخدمة الفندقية إلا ان هناك قوائم مشتركة تحققها معظم الفنادق في صورة خدمات تحقق للنزيل يمكن إبرازها على النحو التالي :-

ا- المكاتب الأمامية :-

وهي المكان الذي يعرف بالاستقبال لاتخاذ الإجراءات الخاصة بتسكين النزيل طـبقاً لإمكانـياته المادية . كما أنها الواجهة الحقيقية التي تدل على الخدمة التي تقدمها إدارة الفندق .

ولـذا يجـب أن تتوافر في الموظف المسئول عن تلك المكاتب مهارات عالية إلـى جانـب ما يتمتع به من الحكمة والصبر واللياقة والتعاون إلى جانب أن يكون متمتعاً بمستوى سلوكي راقي .

ومن المهام الرئيسية التي توكل إلى موظف الاستقبال مهمة تسوية حسابات الـنزلاء . ومـن هـنا يمكـن القول أن موظف الاستقبال هو حلقة الوصل الرئيسية بين الفندق والنزيل .

٢- الأغذية والمشروبات :-

هـــي مـــن أهم الخدمات التي تقدمها الفنادق نظراً لما تحققه من فائدة تعود علـــى الفـــندق من جهة والنزيل من جهة ثانية ، أما الخدمة التي تعود على الفـــندق فهـــي تحقـــق نسبة الأرباح نظير الوجبات الغذائية التي يقدمها هذا القســـم كمـــا تعـــود علـــى النزيل من خلال إشباع رغبات النزيل من المأكل والمشرب بما يتناسب وظروف معيشته .

ولذا وجب على موظفي هذا القسم أن يتمتعوا بالعديد من الصفات منها :-

- تقديم الطعام الجيد .
- تقديم خدمة ممتازة .
- النظافة العامة لواء الأدوات للأدوات المستعملة أو النظافة الشخصية
- التمتع بلباقة وحسن اهتمام للنزلاء .
- أن يتمـــيز بالحكمـــة والصبر والقدرة على التعامل مع الآخرين طبقاً لعاداتهم وتقاليدهم واختلاف جنسياتهم .
- أن يتحلى بالصدق ويتصف بالأمانة .
- أن يتمتع بمهارة عالية من سرعة الأداء في العمل .

٣- الغرف الفندقية : House Keeping

تعتبر خدمة الغرف الفندقية من الخدمات الفندقية الهامة حيث تعبر عن إدارة الفندق وإمكانياته إلى جانب ما تتركه تلك الخدمة من تأثير بالغ لدى النزيل لتشجيع أقاربه وأصدقائه للنزول بالمكان .

وترتبط خدمة الغرف ارتباطاً واضحاً بالأقسام الأخرى إلى جانب الدور الذي تقوم به تلك الخدمة من دور هام في تشغيل الفندق وزيادة نسبة إشغاله .

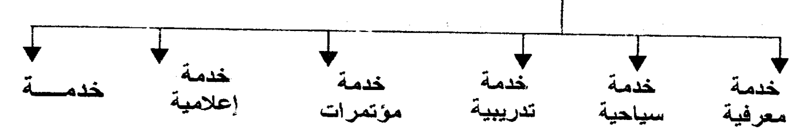
٤- الخدمات الترفيهية :

تعتبر الخدمات الترفيهية من الخدمات التي تترك انطباعاً طبيعياً لدى النزيل وتساهم في عملية الجذب للمكان مرات عديدة من خلال رغبة النزيل في قضاء أمتع أوقات الفراغ التي يقضيها للإقامة في الفندق .

فهي بمثابة تنفس يشبع حاجياته والتي تحرره من العديد من القيود المفروضة عليه سواء في مكان عمله أو مكان إقامته إما لطبيعة العمل أو عادات وتقاليد المجتمع الذي يعيش فيه . الأمر الذي يدفعه إلى ممارسات العديد من الوسائل الترفيهية والتي تتمثل في الحفلات الغنائية الراقصة أو

إقامـــة الملاعب الخاصة كملاعب التنس والاسكواش أو حمامات السباحة أو الصالات المغلقة إلى جانب ما يتم عرضه من أفلام وبرامج تلفزيونية مختلفة

هـ- خدمات أخرى متنوعة



- الخدمة المعرفية : تتمثل في البنوك أو الخدمات المعرفية .

- الخدمـــة الســـياحية : تقوم بالحجز وتأكيده على رحلات الطيران أو حجز تذاكر السكك الحديدية أو شركات النقل البري .

- الخدمـــات التدريبـــية : حيـــث تلجأ بعض مراكز التدريب لإقامة الدورات التدريبية بالفنادق .

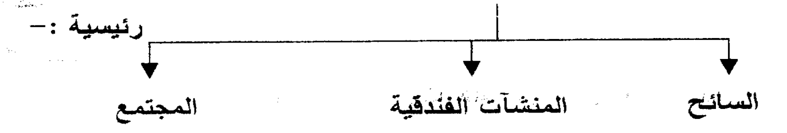
- خدمـــة المؤتمـــرات : تهـــتم كثير من المؤسسات في عقد مؤتمراتها في الفنادق سواء كانت مؤتمرات علمية أو فنية أو سياسية حيث تعد تلك الفنادق صـــالات مجهزة بكل وسائل الراحة والاتصال والأجهزة الصوتية ، فمثلا يعقد اتحـــاد المؤرخون العرب ندوته السنوية في فندق الإمداد والتموين في مدينة نصر .

– الخدمـــة الإعلامـــية : حيث تهتم بعض الفنادق بإمداد النزلاء بالمعلومات والبيانات إلى جانب الرد والاستفسار عن كافة الأسئلة التي يوجهها النزيل ، ويتطلـــب لذلـــك إدارة علـــى مستوى عالي من الكفاءة والتدريب إلى جانب تمتعهم بثقافة عالية .

– خدمة الاتصال : حيث يوفر الفندق لنزلائه الخدمات التليفونية سواء كانت محلية أو دولية إلى جانب الخدم البريدية .

أهمية الخدمات الفندقية

تكتســـب الخدمات الفندقية أهمية خاصة نظراً لما تحققه من فائدة تعود على كافـــة الأطراف التي تساهم في صناعة الضيافة والتي تتمثل في ثلاثة أركان رئيسية :–



ـ السائح :ـ

تحـــتل الخدمـــة الفندقـــية للسائح أهمية قصوى بمقدار ما يحققه من جوانب إيجابـــية في تلك الزيارة سواء كان ذلك بمكان الاستقبال أو مكان الإقامة وما تـــم الحصول عليه من خدمة متمثلة في المأكل والمشرب والوسائل الترفيهية

حيــث تحقق له تلك الجوانب الانتفاع الكامل بتلك الزيارة فيكون على درجة مــن القــناعة والرضا حيث مكنته إلى تحقيق أكبر قدر من الانسجام والتمتع بالهدوء .

كما تساهم الخدمة الفندقية الجيدة في تنشيط السوق من خلال ما يتم اقتناؤه مــن منــتجات المديــنة التي نزل فيها ، كما تعكس الخدمة الفندقية الجيدة الصورة التي تكون في ذهن النزيل قبل الزيارة وبعدها .

فالآثار السلبية التي تتركها الزيارة تؤثر تأثيراً مباشراً على مقومات الاقتصاد ومن خلال هروب النزيل إلى جهات أخرى تكون أكثر مقاومة من الواقع الذي يحياه .

٢ـ المنشآت الفندقية :-

لا شــك أن الخدمة الفندقية تمثل ركناً هاماً للمنشآت الفندقية بقدر ما تقدمه تلك الصناعة من خدمة بقدر ما يتحقق لها عائد من الربح الأمر الذي يترتب علــيه ارتفــاع المقومات الاقتصادية وزيادة الموارد للمنطقة التي أقام فيها النزيل .

لــذا تلجأ كثير من المنشآت الفندقية أن يكون لديها استمارة استبيان تعرض فــيها كافــة الجوانــب الخدمــية التي تقدمها إدارة الفندق بدءً من المكاتب

الأمامـــية وانتهاءً بما يقدمه قسم الأغذية والمشروبات للتعرف عن كتب عن وجهـــات النظر للنزلاء لتحسين الصورة الإيجابية إلى جانب تلافي السلبيات مـــن خلال تلك الملاحظات والتي تنعكس بالتالي على زيادة عدد النزلاء مما يساهم في تنمية موارد المنشأة الفندقية .

كمـــا تلعـــب المنشآت الفندقية دوراً هاماً في تقوية الروابط الاجتماعية بين العامليـــن في تلك المنشأة من جهة وبين النزلاء من جهة أخرى من خلال ما تقدمـــه مـــن وسائل ترفيهية في صورة أنشطة رياضية أو ندوات ثقافية أو مؤتمرات أو حفلات .

٣ـ المجتمع :ـ

تســاهم الخدمـــة الفندقـــية بدور واضح في تطور المجتمع ونموه اقتصادياً واجتماعـــياً وثقافياً حيث تعود الخدمة الجيدة على أفراد المجتمع في صورة زيـــادة الدخل سواء كان ذلك في المجال السياحي أو مجال النقل أو المبيعات السياحية .

كمـــا تســـاهم الخدمة الفندقية في زيادة موارد الدولة من النقد الأجنبي وما يحققه ميزان المدفوعات في تحقيق التوازن بين الصادرات والواردات .

ومــن المؤكــد بقدر ما تحققه الخدمة الفندقية من أداء متميز بقدر ما تحقق الحركة التجارية نشاطاً ملحوظاً في الحركة التجارية في مجال البيع والشراء حيث يزداد الطلب على البيع والشراء فمثلاً السياحة الدينية تمثل في المملكة العربــية الســعودية عــاملاً هاماً من عوامل الاقتصاد حيث تساهم في نشاط الســوق الــتجارية إلى جانب ما تحققه في تنمية الموارد في كافة القطاعات ســواء كــان ذلــك فــي المنشآت الفندقية – قطاع النقل والمواصلات – أو الاتصالات أو تنشيط السوق .

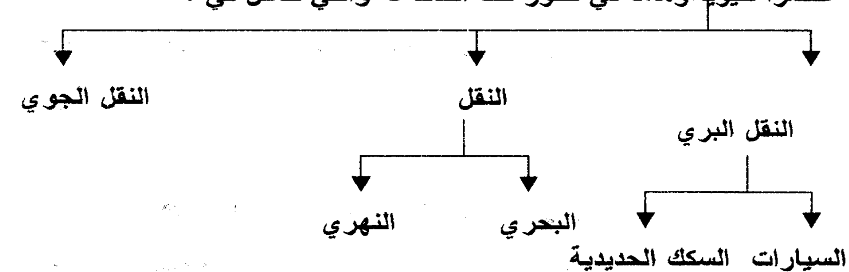
كمــا يترتــب علــى خدمــة الضيافة زيادة فرص العمل في مجال الخدمات السياحية والفندقية والتي تتمثل في الشركات السياحية – الفنادق – المحلات الســياحية – الفنادق – المحلات السياحية العامة – شركات النقل السياحي – محلات الهدايا – السلع السياحية ، فبقدر ما تزداد المنشآت السياحية الفندقية بقدر ما تكون فرص زيادة العمل .

رابعاً : صناعة الفنادق وعلاقتها بالنقل :

يبرز عنصر النقل كأن المكونات الأساسية لصناعة الضيافة عالمياً وإقليمياً ومحلياً ، فخدمة النقل هي التي توفر إمكانية الوصول إلى المنشأة السياحية من خلال ما تقدمه من انتقال سهل ومنتظم وربح وأمن .
وبذلك يمكن القول أن تاريخ وتطور النشاط السياحي ما هو إلا انعكاس لتطور وسائل النقل والانتقال التي اعتمد عليها الإنسان منذ الإنسان منذ البداية حتى الآن .

فمنذ بداية القرن العشرين تحقق اتساع مستمر في حركة السفر من أجل المتعة والراحة وقضاء الإجازات وهو الأمر الذي ترتب عليه زيادة منشآت الضيافة . والتي وضحناها في الفصل الأول من الكتاب .
كما ساهمت الحرب العالمية الأولى (١٩١٤-١٩١٨) بدور واضح في التوسع المستمر المتواصل في حركة السفر الأمر الذي ترتب عليه ظهور طرق جديدة للسفر لم تكن معروفة من قبل من أهمها استخدام السيارة والاهتمام بتنفيذ الطرق وتأدية الخدمة عليها ، كما مثلت خطوط السكك الحديدية أحد الروافد الهامة التي ساهمت بشكل واضح في تطور المنشآت

الفندقية وتعددها وباعتماد الإنسان على استخدام الطائرة أخذ دور السكك الحديدية في الانحسار وخاصة بعد انتهاء بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية ، لذا تعتبر خدمة النقل السياحي من الخدمات السياحية الهامة في قطاع صناعة الضيافة ، وسنلقي الضوء على وسائل النقل الرئيسية باعتبارها عنصراً حيوياً وهاماً في تطور تلك الصناعة والتي تتمثل في :



ـ النقل البري :

أ- **السيارات :** أصبحت السيارات تشكل دوراً رئيسياً في تطور صناعة الضيافة خاصة بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية حيث ساهم هذا النوع من النقل في ربط معظم دول العالم كما تمثل انخفاضاً في التكلفة بالمقارنة بوسائل النقل الجوي . وتتنوع السيارات فمنها

سيارات الأجرة وسيارات الليموزين إلى جانب الحافلات الكبيرة (الأتوبيسات) حيث تتمتع بالعديد من المزايا كالأمان والراحة وانخفاض التكلفة عن وسائل النقل الأخرى . وقد ساهمت السيارات بدور واضح في تنشيط حركة السياحة بين دول العالم وبقدر ما تتواجد شبكة طرق مواصلات جيدة بقدر ما يتحقق الرواج السياحي . وقد شهدت مصر في الربع الأخير من القرن العشرين تطوراً ملحوظاً في قطاع الطرق البرية إلا أن الحاجة الملحة لزيادة الحركة السياحية تدفع بالجهود لتكثيف دورها في إنشاء طرق برية جديدة والاهتمام بإصلاح وتغيير الطرق القديمة وتطوير الخدمة بها وربط تلك الطرق بعضها ببعض .

ب- **السكك الحديدية** : تمثل السكك الحديدية عنصراً هاماً في قطاع النقل لعديد من دول العالم في وسائل النقل البري وخاصة بين دول أوربا وأمريكا الشمالية . حيث يتم الاعتماد عليها في نقل السائحين ، كما تمثل في مصر المرتبة الأولى في وسائل النقل البرية حيث ترتبط معظم محافظات مصر بشبكة من السكك الحديدية نظراً لبعد المسافة بين المدن وبعضها البعض الآخر كمدينة الإسكندرية

ومطروح – الأقصر وأسوان أو الربط بين مدن الوجه القبلي والوجه البحري . وتعتبر خطوط السكك الحديدية أحد الملامح الرئيسية في نشاط الحركة السياحية وتطور صناعة الضيافة .

وتوجد بمصر العديد من المنافذ البرية التي تساهم في تنشيط صناعة الضيافة بين مصر والدول المجاورة من جهة أو القادمين إليها من أقطار أخرى منها :-

- منفذ رفح (شمال سيناء)
- منفذ العوجة (شمال سيناء)
- منفذ رأس النقب .
- منفذ طابا .
- منفذ السلوم .

٢- النقل المائي :

أ- **البحري :** شهد النقل البحري المائي تطورا كبيراً في مجال نقل الركاب بين الدول المختلفة ، كما أصبح منافساً قوياً للنقل الجوي رغم طول الوقت الذي تستغرقه الرحلة البحرية حيث يساهم في

تحقيق أهداف السائح من خلال مناظر الطبيعة وجمالها ومعرفته بالأماكن التي تمر بها السفن .

ويزداد النشاط البحري انتشاراً واسعاً في أوربا وأمريكا ودول الشرق الأوسط عبر البحر المتوسط والمحيط الأطلنطي فهناك العديد من الخطوط البحرية إلى الشرق الأقصى وأمريكا اللاتينية وأستراليا .

وتوجد بمصر العديد من المنافذ البحرية الهامة والتي تساهم في حركة النقل السياحي منها :-

- ميناء الإسكندرية .
- ميناء بور سعيد .
- ميناء السويس .
- ميناء الغردقة .
- ميناء رأس غارب .
- ميناء سفاجا .
- ميناء شرم الشيخ .
- ميناء نويبع .
- ميناء دمياط .
- ميناء رشيد .
- ميناء الإسماعيلية البحري .
- ميناء العريش .

ب- **النقل النهري** : يتمثل التي توجد في أراضيها الأنهار منها إنجلترا - فرنسا - مصر . ويعتبر النقل النهري من أرخص وسائل

النقل الداخلية ويستخدم فيه البواخر السياحية والأتوبيسات واللنشات والقوارب البخارية والشراعية .

كمـــا يســـتخدم في مصر بصورة واضحة بين القناطر الخيرية والقاهرة والأقصـــر وأســـوان . ومن مميزات هذا النوع من النقل توافر المنشآت الفندقـــية العائمة . ورغم ما تمثله تلك الوسيلة من أهمية في قطاع النقل الداخلي لتطور صناعة الضيافة ، إلا أن هناك العديد من الملاحظات التي يجـــب دراســـتها والعمل على إيجاد الحلول اللازمة لها من اجل الوصول على خدمة مميزة منها :-

أ- عـــدم تـــنوع البرامج السياحية للرحلة التي تقدمها تلك الوسيلة رغم طول المسافة بين القاهرة وأسوان .

ب- ارتفـــاع أسعار النقل مما يقلل من ضرورة الاعتماد على هذا النوع من وسائل النقل .

وبدراسة المنافذ النهرية نجد أن ميناء السد العالي في أسوان هو المنفذ الرئيسي والوحيد على نهر النيل .

٣- النقل الجوي :

كــان من أهم نتائج الحرب العالمية الثانية التقدم الكبير في صناعة الطائرات ونشـــاط صـــناعة الطـــيران المدني تجارياً نظراً لما تحققه الطائرة من الأمن والـــراحة بالإضـــافة إلـــى السرعة الكبيرة ، ومنذ النصف الثاني من القرن العشـــرين وبالـــتحديد مـــنذ عـــام ١٩٧٥ بدأ عهد جديد في حركة السياحة الجماهـــيرية حيث أثرت على خطوط الملاحة البحرية وبدأ الاختفاء التدريجي للسفن الكبيرة عابرة المحيطات كوسيلة نقل المسافرين بين ميناء وآخر .

كمـــا ترتب على انتعاش حركة السفر بالطائرات ظهور مناطق سياحية جديدة الأمـــر الذي دفع بتطور واضح في صناعة الضيافة كجنوب أسبانيا – إيطاليا – يوغوســـلافيا – شمال البحر المتوسط والسواحل الجنوبية للبحر المتوسط وهو الأمر الذي دفع بشركات الطيران إلى تحقيق نوع من التوازن والتفاعل بيـــن الـــنقل الجوي والإقامة المتكاملة في المنتجعات السياحية وهو ما أطلق علـــيه الـــنقل الجـــوي العارض Charter Service كما أوجد هذا النوع من النقل كوادر جديدة للقيام بهذا العمل كمنظمي الرحلات Touroperators وقد تميز هذا النوع من النقل بعدة مميزات منها :-

أ- وجود رحلات شاملة وهو ما أطلق عليه " السياحة الجماهيرية " .

ب-يتميز بأسعار اقتصادية تتيح الفرص أمام الكثير من السائحين للمشاركة في تلك الرحلات.

وقد ساهم هذا النوع من النقل في انتعاش المؤسسات الفندقية والمشاركة في بناء وإدارة السلاسل الفندقية Hotel Chains منها على سبيل المثال لا الحصر شيراتون – هيلتون – هيات في امريكا – نادي البحر الأبيض المتوسط في أوربا .

كما ترتب على هذا النوع من النقل أن ساهم في تخصيص بعض الدول مطارات خاصة لاستقبال هذا النوع من الحركة التي تساهم في تطوير صناعة الضيافة كمصر منها مطار شرم الشيخ ومطار الأقصر وكذلك بريطانيا وفرنسا وأسبانيا .

واهتمت مصر في الربع الأخير من القرن العشرين بهذا النوع من النقل بهدف زيادة الحركة السياحية إلى المنتجعات السياحية في جنوب سيناء وساحل البحر الأحمر حيث اتخذت العديد من الخطوات لتطوير هذا المجال منها :-

أ- إنشاء لجنة خاصة لتتولى دراسة الطلبات المقدمة من الشركات الأجنبية لتنظيم رحلات سياحية.

ب- وضع قواعد ثابتة تحقق تنشيط الحركة السياحية .

ج- حماية الخطوط العاملة المنتظمة المتمثلة في مؤسسة مصر للطيران

د- عدم تشغيل رحلات عارضة على الخطوط المنتظمة .

هـ- تشجيع الرحلات العارضة من نقطة إلى أخرى في الداخل أو الخارج شرط ألا يكون مطار القاهرة نقطة هبوط .

و- تعرض الهيئة المصرية العامة للطيران المدني على شركة مصر للطيران المشاركة حتى ٥٠% من سلسلة الرحلات العارضة الأجنبية المطلوبة إذا كانت هذه الرحلات العارضة نابعة من نقطة ارتباط في الخارج ولا تعمل عليها مصر للطيران.

وتتميز جمهورية مصر العربية بوجود العديد من المنافذ الجوية والتي تساهم بشكل واضح في تطور صناعة الضيافة .

- مطار القاهرة .
- مطار الجورة .
- مطار النزهة (الإسكندرية) .
- مطار أسوان .
- مطار الأقصر .
- مطار رأس الفران (شرم الشيخ) .
- مطار الغردقة .
- مطار رأس النقب .
- مطار سانت كاترين .
- مطار الجميل (بورسعيد) .

- مطار العريش .

ومن خلال ما سبق دراسته يتضح لنا أن العديد من شركات الطيران إما تملك فندقاً أو منظمة إلى مؤسسات فندقية ففي الولايات المتحدة كانت مؤسسة .

نبذة عن أكاديمية الإمارات لإدارة الضيافة :

تـم تأسـيس أكاديمية الإمارة لإدارة الضيافة في شهر أكتوبر عام ٢٠٠١م بهدف تزويد قطاع الضيافة بكوادر إدارية مؤهلة ذات كفاءات عالية .

وقد لعبت عدة عوامل في تحقيق الأهداف التي تنشدها الأكاديمية بما في ذلك الدعـم الكبـير الـذي تقدمه جميرا من خلال تزويدها الطلاب بفرص فريدة لتطبـيق ما يتلقونه في الأكاديمية على أرض الواقع من خلال منشآتها التي تعد من أفخم المرافق الفندقية والترفيهية في العالم . كما توفر مجمعو جميرا مستقبلاً باهراً لخريجي الأكاديمية من خلال توظيفهم في منشآتها الفاخرة أو في المنظمات العالمية الأخرى التي تعمل في ذات المجال .

وتتمـتع أكاديمـية الإمارات لإدارة الضيافة بروابط أكاديمية وثيقة مع أشهر المعـاهدل العالمية ، كجامعة " Ecole Hoteliere de Lausanne " التي تعد من أشهر المنظمات التعليمية المختصة في إدارة الضيافة في العالم .

ويأتي التفوق الأكاديمي الذي تتمتع به هذه المعاهد من جهة وقوة جميرا في إدارة المنشـــآت الفندقية من جهة أخرى ليقدم طلاب الأكاديمية مزايا ومنافع غير مسبوقة .

وتـــتخذ الأكاديمية من دبي في الإمارات العربية المتحدة مقراً لها ، في حين تعتـــبر دبـــي مركزاً للسياحة والسفر ونقطة لتجمع أفضل المطاعم والفنادق العالمـــية المـــرموقة . كما تتمتع الأكاديمية من جهة أخرى بأحدث المنشآت التعليمـــية والبنـــي التحتـــية المتطورة والوسائل التقنية الحديثة التي تضمن دخول الطلاب في تجربة تعليمية تواكب أعلى المعايير العالمية .

وتعـــد أكاديمية الإمارات جزءاً من جميرا ، مجموعة الضيافة الفاخرة بدبي ، كمـــنا تعتـــبر أول أكاديمية في الشرق الأوسط تقدم مناهج جامعية تركز على مجالي السياحة والضيافة .

الطلاب والطاقم التعليمي :

تســـتقطب الأكاديمية سنوياً عدداً كبيراً من الطلاب من أوربا وآسيا والشرق الأوســـط وإفريقـــيا وعـــدد من الدول الأخرى ، ولعل هذا المزيج العالمي الذ يشـــكله الطـــلاب في الكلية والذين ينحدرون من أكثر من ٣٠ بلد في العالم

يخلــق أجــواء ممتازة لتبادل الأفكار والثقافات المختلفة ، ومن جهة أخرى تعــتمد الأكاديمـــية معاييراً عالمية من التميز والإبداع في التعليم العالي في مجال السياحة والضيافة لدي توظيف كل من أعضاء الطاقم التعليمي .

المنهج التعليمي :

يــتألف كــل صـــف من عدد محدود من الطلاب مما يؤمن مزيد من الاهتمام والتركـــيز علـــى كل طالب وتشجيع التفاعل والحوار المفتوح ، تتبنى الكلية أحدث الأساليب التعليمية ومزيج من الطرق الإبداعية والتقليدية .

كمـــا تركـــز الأكاديمية على التطوير الفردي للطالب وتزويده بمشورة مهنية أثناء المنهاج .

المنشآت والمرافق :

توفـــر الأكاديمـــية قاعات تعليمية مريحة للغاية والتي تتمتع بأحدث الوسائل المـــتطورة ، بمـــا فـــي ذلك الأجهزة السمعية والصوتية التي تكملها الشبكة اللاســـلكية التـــي يـــتم اتصـــال الطلاب بها عبر أجهزة الكمبيوتر الشخصية المحمولة الخاصة بهم ووصلة الإنترنت السريعة ، وللارتقاء بتجربة الطلاب الدراســـية تتمـــتع الكلـــية بحـــرم جامعي يحتوي على قاعات رحبة ومكتبة

متخصصـــة وعدد من قاعات المحاضرات ، والتي تم تجهيزها جميعاً بأحدث التقنيات الحديثة .

تنقية المعلومات في الأكاديمية :

تولـــي الأكاديمـــية اهــتماماً كبيراً بتدريب الطلاب عملياً على أخر التطبيقات التقنـــية المـــتعلقة في مجال الضيافة والسياحة ، فمنذ اليوم الأول يتم تعريق الطـــلاب على أحدث الأنظمة التقنية المتطورة التي تستخدمها أفضل الشركات والمجوعات العاملة في مجال السياحة والضيافة وتدخل تقنية المعلومات في كافـــة المناهج التي تقدمها الأكاديمية من نظام المحاسبة في حصة الإدجارة المالية أو نظام نقاط البيع في حصة الخدمات الغذائية .

ومـــنذ افتتاحها في عام ٢٠٠١ ، لطالما كانت الأكاديمية واجهة تقنية لقطاع الضيافة .

فعلـــي ســـبيل المـــثال ، كانـــت أكاديمية الإمارات أول منظمة تعليمية خارج الولايـــات المـــتحدة الأمريكـــية تـــنفذ نظـــام نقـــاط بيع لاسلكي من شركة Infogenesis الـــرائدة ، كمـــا كانـــت أول معهـــد تعليمي في العالم يقوم

باســـتخدام Intranet portal, Sharepoint portal server مـــن مايكروسفت وحلول إدارة الوثائق .

الحياة ضمن الحرم الجامعي :

تـــم تصميم أكاديمية الإمارات لإدارة الضيافة لتلبية المتطلبات الدقيقة لمناهج إدارة الضـــيافة التعليمـــية ، يزود الحرم الجامعي الطلاب ببيئة تعليمية آمنة ومـــريحة وديناميكـــية تســـاعدهم علـــى تلقي التعليم المطلوب والعمل الجاد والتفاعل العفوي . ويقدم الحرم الجامعي للطلاب كل شيء يحتاجونه من أجل الـــنمو والـــتقدم علـــى الصـــعيد المهني والشخصي ، من شبكات الكمبيوتر اللاسلكية ذات السرعة العالية إلي مجموعة من المنشآت الرياضية .

السكن والإقامة :

يقيم الطلاب في مساكن فردية مصممة خصيصاً للأغراض خصيصاً للأغراض الدراســـية المـــتعلقة بمجال الضيافة ، حيث يتمتع كل استيديو بمطبخ خاص ومدخل للإنترنت ومعايير عالية حيث التصميم والخدمات .

وتخلـــق المـــناطق الجماعـــية المشـــتركة جـــواً ودياً مريحاً لتبادل الأفكار والاستمتاع بأوقات الفراغ .

المنشآت الرياضية والترفيهية :

تعتـــبر المنشآت الرياضية والترفيهية ما بين الطلاب والطاقم الإداري التابع لجمـــيرا ممـــا يوفر للطلاب فرصة للتفاعل مع المحترفين في قطاع السياحة والضـــيافة بشـــكل يومـــي ، كمـــا يشكل الحرم الجامعي على نادي رياضي ومنشآت رياضية وترفيهية شاملة بما في ذلك بركة السباحة وصالة التمارين الرياضية وملعب كرة الطائرة والتنس . كما يقدم عدد من النوادي والرابطات الرياضية في دبي فرصة ثمينة للطلاب من خلال منحهم إمكانية المشاركة في عدد كبير من الفعاليات والنشاطات الرياضية خارج الحرم الجامعي .

المناهج الأكاديمية :

تقـــدم أكاديمـــية الإمـــارات لإدارة الضيافة أربعة مناهج أساسية متخصصة للدراســـة ، حيـــث يعمـــل كـــل من هذه المناهج الأربعة على تزويد الطلاب بتأسيس قوي في مجال اختصاصهم .

شهادة BSC في الإدارة الدولية للسياحة والسفر :

تــبلغ مــدة الدراسة في هذا المنهاج الذي يتم تقديمه في دبي بإعداد الطلاب لتولي مناصب قيادية في قطاع السياحة والسفر (٤,٥ تريليون دولار) ومع مــنهاج يغطــي عدد من المواضيع المهمة بما في ذلك جودة الخدة والإدارة والاستراتيجية والاقتصاد والسياحة .

فــإن هــذا المنهاج يمنح الطلاب قاعدة صلبة في أحد اكبر الأسواق وأسرع القطاعات نمواً في العالم .

شهادة ASC في عمليات الضيافة الدولية :

تــبلغ فــترة هذا المنهاج سنتين ويعمل على إعداد الخريجين لتولي مناصب إداريـــة فـــي قطاع الضيافة ويمكن للطلاب اختيار إكمال المشوار والحصول على شهادة BSC فيما بعد .

شهادة AA في الأعمال والسياحة :

تبلغ مدة الدراسة في هذا المنهاج سنتين ويزود الطلاب بالمهارات المطلوبة للدخــول في قطاع السياحة والسفر ، ويمكن للطلاب متابعة مشوار الدراسة والحصول على شهادة BA فيما بعد .

أبرز أهداف المناهج الدراسية التي تقدم كلية الإمارات لإدارة الضيافة :

- إعداد الطلاب لتولي مناصب إدارية مرموقة في شركات رائدة تعمل في قطاع الضيافة والسياحة وجعلهم مؤهلين للاستفادة من أفضل فرص العمل المتوفرة في هذين القطاعين .
- تقديم تجربة تعليمية شاملة ذات توازن رائع بين العالم الأكاديمي النظري والخبرة العملية .
- تزويد الطلاب بأجواء مشجعة على الدراسة والاجتهاد والتفاعل العفوي .
- تطبيق منهج عالمي بشكل صحيح يتمثل في تعليم الحساسية الثقافية والتسامح واختلاف التقاليد والقيم والنواحي الاجتماعية .
- تشجيع التحمس لقطاع الفنادق والسياحة والسفر يتخطى الهدف المهني .

هيلتون الدولية فرع من Trans World Airway (TWA) وتملك شركة United Airlines فنادق وستن Westin Hotels شركات طيران اخرى

إيزافـــرانس و KLM و Japan Airlines وشـــركة طـــيران سويس إير إما تملك سلسلة فنادق أولاً ارتباطات تسويقية مع فنادق لتدعيم نظام الحجز على خطوطها .

كما أخذت شركات الطيران تتجه نحو الدعاية والتنشيط لرحلاتها التي تتضمن تسهيلات الإقامة التي تملكها منافسة في تلك الشركات السياحية .

خامساً : السياحة والتعليم :

وقـــد حرصـــت العديد من دول العالم على تطوير القطاع السياحي من خلال مؤسســـات تعليمية تهدف إلي تخريج كوادر قادرة على تطوير تلك الصناعة مـــن خلال أداء مميز وأسلوب عمل جذاب . فمصر على سبيل المثال حرصت علـــى وجود أكاديميات تعليمية لتخريج كوادر مؤهله ذات كفاءات عالية نظراً لمـــا يحـــتاجه ســـوق العمل في هذا المجال وتعدد الأماكن السياحية في كافة محافظات مصر إلي جانب تعدد الأنشطة السياحية التي تتميز بها تلك الأماكن مـــن خلال رصيد مصر التاريخي وحضارتها التي تمتد عبر ٧ آلاف سنة كما أخـــذت دولـــة الإمارات العربية تهتم بنوعية تلك الدراسات فأنشأت أكاديمية الإمـــارات للضـــيافة وســـنبرز في الصفحات التالية فكرة عن تلك الأكاديمية وأهدافها ومنشآتها وبرامجها التعليمية .

خامساً : تصنيف الفنادق في الشرق الأوسط :

نظـــراً لـــون المنشآت الفندقية أهم مكونات البناء السياحي وحرصاً للارتقاء بمســـتوي الخدمـــة وكذلك حفظ حقوق السائحين وراحتهم وضعت توصيات بشـــأن تصنيف الفنادق من خلال منظمة السياحة العالمية كما حرصت الدولة على إصدار القوانين المنظمة لقواعد التراخيص لتلك المنشآت منها :

القانون رقم ٣٧١ لسنة ١٩٥٦ بشأن المحال العامة .

القانون رقم ٣٧٢ لسنة ١٩٥٦ بشأن الملاهي .

القانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣ بشأن المنشآت الفندقية .

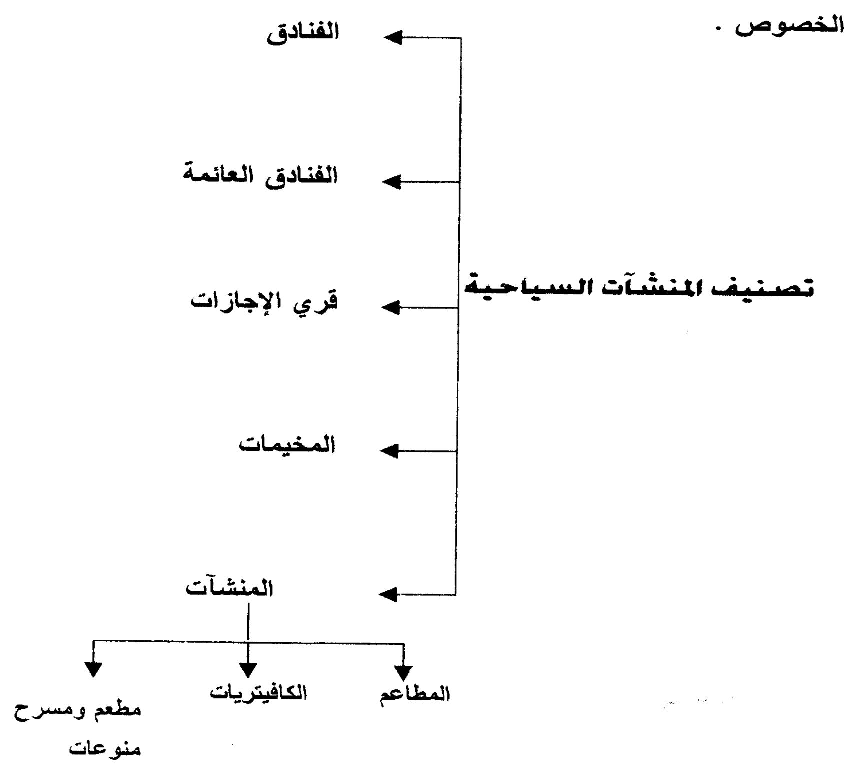
ويتـــناول بالتفصـــيل ما يختص بشأن المنشآت كما حددها القانون (١) لسنة ١٩٧٣م حيث وضع القانون قواعد المنشآت الفندقية والسياحية وتتمثل في :

١ - يقسم المنشآت السياحية إلي درجات وصدر لها قرار وزير السياحة والطـــيران المدنـــي رقـــم ٢٦ لسنة ١٩٨٢ بشأن تصنيف الفنادق السياحية بدرجاتها المختلفة .

٢ - حدد القانون توصيف القرى السياحية بالقرار رقم ٨٠ لسنة ١٩٨٩ .

٣ - وضـــع القـــانون رقـــم ٨٠ لســـنة ١٩٨٩ بـــتاريخ ١٩٩٠/٤/١٨ مواصفات للفنادق القائمة كما حدد القانون رقم ٨٣ بتاريخ ٢٣/٤/ ١٩٩٠ بشأن مواصفات المخيمات السياحية .

وبالإضـــافة إلي تلك القرارات الوزارية التي صدرت بشأن تصنيف المنشآت السـياحية لـم يغفل القانون تصنيف المطاعم والكافيتريات بالمجال السياحي وصدر القرار الوزاري رقم (١٤٣) لسنة ١٩٩٠ بتاريخ ١٩٩٠/٨/١ بهذا الخصوص .



أ- **الفـنـادق** : وضـع المشروع قواعد ثابتة في تقسيم الفنادق حددها بعدة عوامل :

١ - موقع المنشأة .

٢ - عدد الغرف ومساحتها .

٣ - مستوي التأثيث .

٤ - التجهيز من معدات وأجهزة .

٥ - العمالة من حيث الكفاءة والكفاية .

٦ - التسـهيلات الخدمية (حمامات - دورات مياه - صالونات - ملهي ليلي - صالات للحفلات) .

٧ - صالات الطعام .

٨ - خدمة المواصلات السلكية واللاسلكية .

ب- الفنادق العائمة :

روعي في تقسيم الفنادق العائمة عدة عوامل :

١ - عدد الكبائن .

٢ - مساحة الكابينة ومساحة الحمام .

٣ - صالات الطعام والصالون .

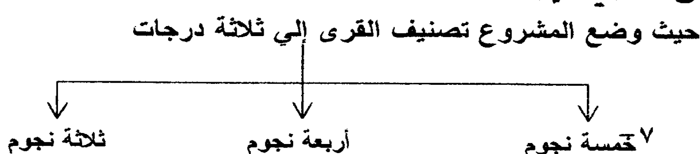
٤ - التجهيزات الداخلية (سرير - دولاب - كرسي - منضده ... إلخ)

٥ - الخدمـات العامـة (حمـام السـباحة - الخدمة الطبية - الوسائل الترفيهية) .

٦ - مستوي الوقاية الصحية .

ج- قري الإجازات :

حيث وضع المشروع تصنيف القرى إلي ثلاثة درجات



كما وضع لها توصيفاً يختص بالأمور التالية :

١ – الموقع : من حيث القرب أو البعد من الشاطيء .

٢ – التصميم المعماري للغرف ومساحتها .

٣ – حمامات الغرف .

٤ – حمام السباحة .

٥ – صالات الطعام والشراب .

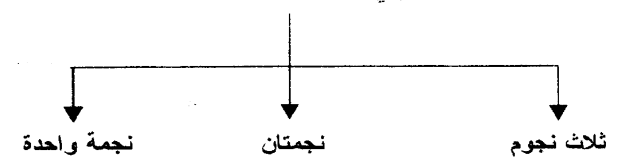
٦ – أسلوب التخلص من المخلفات .

٧ – مستوي الخدمة الفندقية .

٨ – الأنشطة الترفيهية والرياضية .

د- المخيمات :

صنف القانون المخيمات إلى ثلاث درجات :



كما راعي التصنيف عدة عوامل يكون على أساسها عامل التصنيف منها :

١ - الموقع .

٢ - المدخل من حيث الشغل والاتساع .

٣ - التنسيق .

٤ - الإضاءة .

٥ - صالة الطعام .

٦ - أماكن انتظار المركبات .

٧ - دورات المياه .

٨ - كبائن الاستحمام .

٩ - صناديق القمامة .

١٠ - الإسعافات والخدمات الطبية .

١١ - مصادر المياه .

١٢ - أحواض الغسيل .

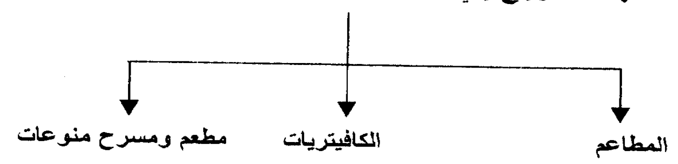
١٣ - أماكن خلع الملابس .

١٤ – الأجهزة الكهربائية .

١٥ – أماكن التسلية والترفيه ومزاولة الرياضة .

ج- المنشآت السياحية :

حيث قسمها المشروع إلي ثلاث فئات رئيسية :



ووضـــع لكــل فــئة من الفئات الثلاث العديد من القواعد يمكن إجمالها على النحو التالي :

١ – المطــاعم : مطــاعم خمســة نجوم : ووضع له قواعد عامة تتمثل في المبنـــي والموقـــع – المدخل – صالة الطعام من حيث الفرش (بالموكيت – السجاد) الديكور – تكييف الهواء المركزي – المطبخ وتجهيزاته الداخلية – المخازن – الثلاجات – دورات المياه – الحديقة .

مطــاعم أربعــة نجوم : وتتمثل في : الموقع – المبني – المدخل الخاص – الديكور – صالة الطعام – الخدمة – المطبخ والتجهيزات .

مطــاعم ثلاثة نجوم : من حيث المباني حيث وضع لها شروطاً تكون أقل من الشروط المصنف لها .

٢ – الكافيــتريات : كافيــتريا خمسة نجوم – كافيتريا أربعة نجوم – كافيتريا ثلاثة نجوم .

٣ – مطعم مسرح منوعات : فئة خمسة نجوم – فئة أربعة نجوم – فئة ثلاثة نجوم .

وبالإضـــافة إلـــي سياسة إيضاحية في مجال تصنيف الفنادق وتحديد القواعد العامـــة للتصـــنيف حرص المشروع أن تتم إقامة المنشأة السياحية من خلال عمل إجراءات تراخيص حددها بقرار من الوزير المختص بالقرار رقم ٣٤٢ لسنة ١٩٧٤ من خلال التقدم لوزارة السياحة على نموذج معد لهذا الغرض كمـــا حـــدد المشـــرع المســـتندات المطلوبة عند تقديم الطلب حتى يكن البت المشـــروع المقدم للموافقة على ترخيص المنشأة السياحية كما حدد المشرع الجهات التي يجب على طالب الترخيص الحصول على موافقتها كالحي التابع له وهيئة المجتمعات العمرانية والإدارة العامة للمرور – وغيرها من الجهات المعنية بهذا الأمر .

كما وضع المشرع أيضاً شروطاً أخرى تعتبر تكميلية وملحقة للترخيص يجب الحصـــول علـــى موافقـــة الجهات المختصة خاصة فيما يتعلق بالمشروعات الســـياحية المقامـــة علـــى النـــيل أو المجاورة للمواقع الأثرية أو من حيث

اســـتخدام مكـــبرات الصـــوت أو المصــــاعد الكهربائية أو الشهادات لصحية للعاملين بالمنشأة السياحية .

وإلي جانب ذلك وضع المشرع ما يجب على الجهة المانحة للترخيص بما يتم عملــه مــن جهة الحصول على موافقات جهات عديدة كجهة الأمن الصناعي وقسم مكافحة الآداب والهيئة العامة للصرف الصحي .

باعتـــبار أن تلـــك الجهات مسئولة عن تلك الأماكن السياحية وأحد الإدارات المختصة بهذا الشأن فيما يتعلق بالحفاظ على النزيل وكرامته .

ولـــم يفعـــل المشـــرع تلك التراخيص حيث حدد أنواعها فأعطي له الحق في إصدار تراخيص سنوية وتراخيص موافقة إلي جانب حقه في إلغاء الترخيص فـــي حالـــة المخالفة إذا ثبت مخالفتها لقواعد الآداب العامة أو قامت بأعمال تضر بسمعة البلاد أو أمنها .

كما وضع المشرع للشقق المفروشة مكاناً في القانون حيث نص القانون (١) لسنة ١٩٧٣ بأنه لا يجوز استغلال شقة مفروشة من الشقق المشار إليها إلا بتراخـــيص مـــن وزارة السياحة . بناء على طلب يقدمه المستغل مضمناً به كافة البيانات الدالة على ذلك .

وســـنبرز فـــي الصفحات التالية نموذج للمشروعات السياحية في سيناء من الناحية القانونية التي تقدمها محافظة شمال سيناء لإقامة منشأة سياحية .

العوامل التي تشجع على جذب الاستثمار السياحي بمدينة العريش :

تطل مدينة العريش على ساحل البحر المتوسط حيث شاطيء النخيل والمناطق المنبسطة مما جعلها مدينة هامة للاستثمار السياحي وإقامة المشروعات السياحية على ساحل البحر المتوسط والتي تتنوع الأنشطة الاستثمارية المقترحة حسب القطاع كالآتي :

مشروعات سياحية متنوعة (كافيتريا – كازينو – ملاهي – فنادق – مارينا لليخوت – مراكز خدمات سياحية متكاملة – مشروع استثمار محمية الزرانيق لمحبي الحياة البرية ومشاهدة الطيور المهاجرة – مراكز علاجية للاستشفاء بالأعشاب الطبية – تنظيم المهرجانات مثل سباق الهجن والفلكلور البدوي ومعارض التراث والمنتجات البدوية .

وقد قامت المحافظة بإقامة المشروعات لرفع الكفاءة السياحية في مدينة العريش من بينها :

* قطاع الخدمات :

إقامة مشروعات كورنيش الشاطيء – كورنيش النخيل – مجسم مدخل العريش الغربي – مركز الاستعلامات السياحية – موقف سيارات الأجرة .

* قطاع سياحة اليخوت :

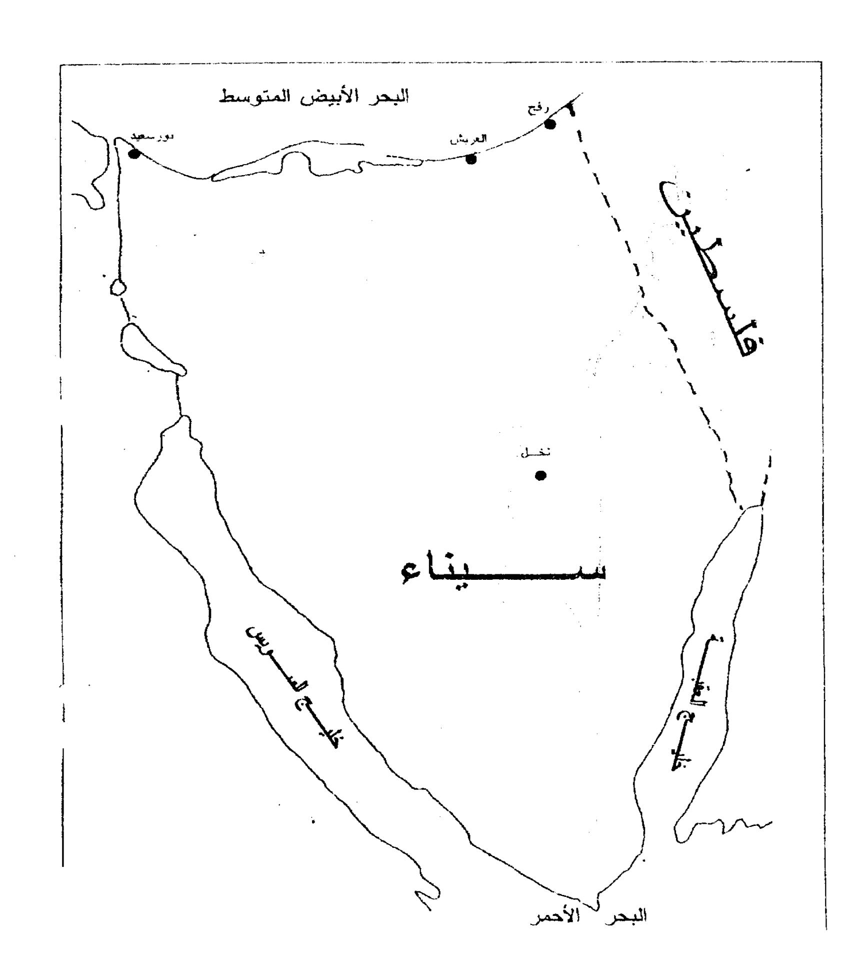
تــم إجراء أعمال تطوير ميناء العريش البحري وصول لغاطس ٣٠٠٠٠ طن لإمكانية تنظيم سياحة اليخوت من خلال هذا الميناء .

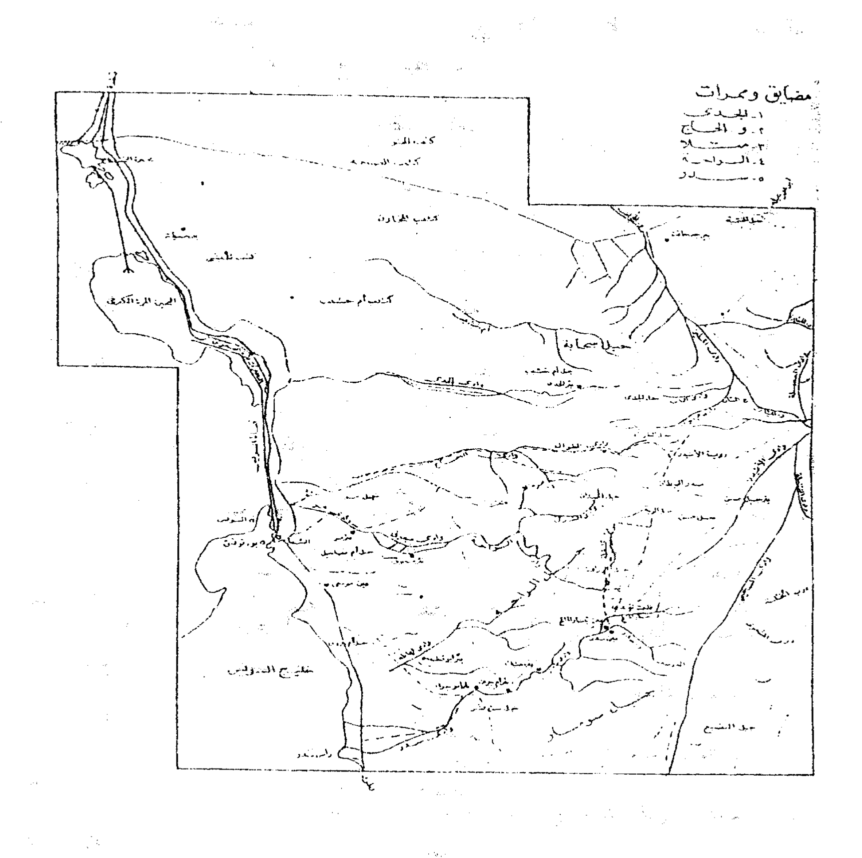
* قطاع النقل والمواصلات :

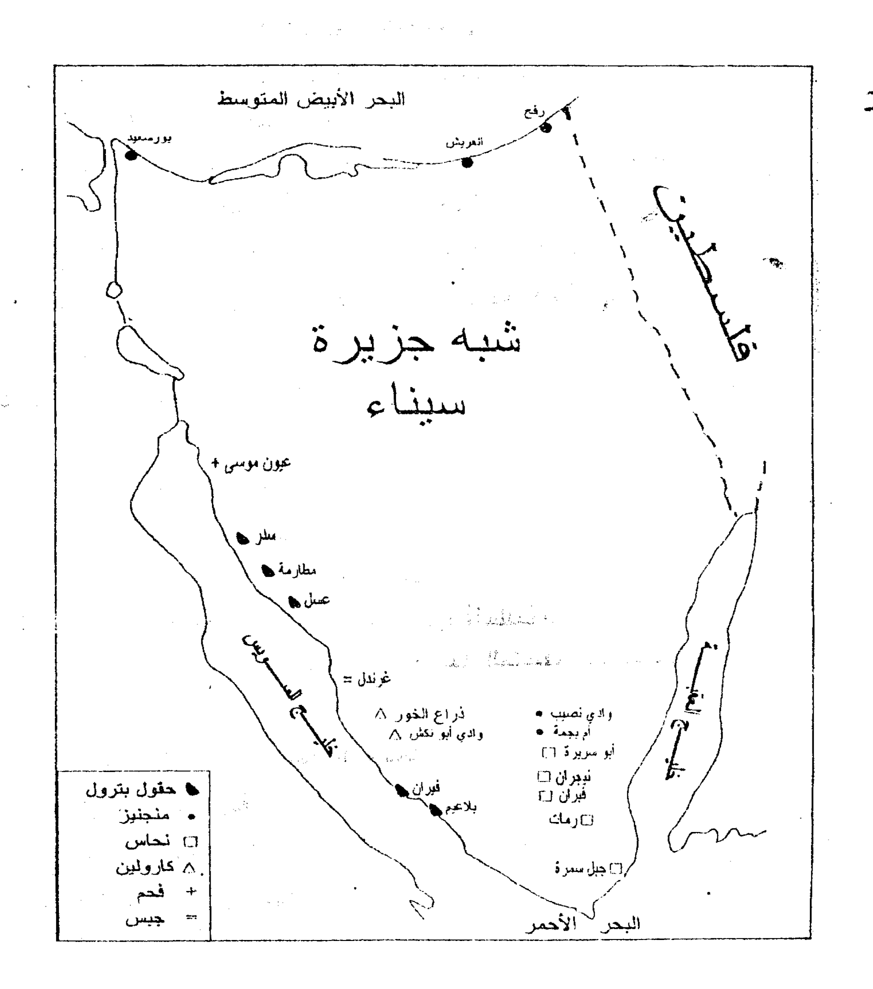
تم تطوير مطار العريش الجوي لاستقبال كافة أنواع لطائرات ويجري تطوير ميــناء رفــح البري لاستيعاب حركة الترانزيت التجاري كما يجري العمل في مشــروعات الربط عبر قناة السويس (سكك حديد الإسماعيلية / رفح) هذا بالإضافة إلي وجود كوبري قناة السويس العلوي .

أنماط السياحة القائمة والتي يمكن تنميتها بالعريش :

يوجــد بمديــنة العريش عدة انماط للسياحة والتي يمكن تنميتها متمثلة في : (الســياحة الشــاطئية – سياحة كبار السن – سياحة المؤتمرات – السياحة العلاجــية – الســياحة التاريخــية – الســياحة الدينية – السياحة البيئية – السياحة الصحراوية – سياحة الواحات – سياحة اليخوت والرياضات المائية – سياحة الترانزيت – سياحة مراقبة الطيور) .


البحر الأبيض المتوسط
رفح
العريش
بورسعيد
نخل
سيناء
فلسطين
خليج السويس
خليج العقبة
البحر الأحمر


مضايق وممرات
١- الجدي
٢- و الحاج
٣- متلا
٤- الراحة
٥- سدر



البحر الأبيض المتوسط
بورسعيد
العريش
رفح
فلسطين
شبه جزيرة سيناء
عيون موسى
سدر
مطارمة
عسل
خليج السويس
غرندل
ذراع الخور
وادي أبو نكش
فيران
بلاعيم
وادي نصيب
أم بجمة
أبو سريرة
نبجران
فيران
رمات
جبل سمرة
خليج العقبة
البحر الأحمر
حقول بترول
منجنيز
نحاس
كارولين
فحم
جبس

الجانب القانوني :

ضوابط التعاقد مع المستثمرين في المشروعات السياحية :

١ـ الشكل القانوني للمستثمر :

- يجب أن يكون للمستثمر شركة قائمة مسجلة ومشهرة (شركة مساهمة أو شركة ذات مسئولية محددة) .
- يجب أن لا تقل المدة القانونية للشركة عن ٢٥ سنة .
- يجب أن تكون من أغراض الشركة إقامة وتملك المشروعات العمرانية والسياحية .

وتشمل البيانات الخاصة بالمستثمر الآتي :

- تليفون – تلكس – فاكس .
- جنسيته وجنسية مشاركيه .
- نشاطه الأصلي .
- خبراته في النشاط السياحي .

٢ـ المستندات المطلوبة التي يقدمها المستثمر :

- صورة من الأوراق الرسمية الشخصية المتعلقة بالمستثمر ومشاركيه .
- السجل التجاري أو سجل الشركات .
- البطاقة الضريبية .
- أخر ميزانية .
- البنوك المتعامل معها .

٣- الدراسة الابتدائية للمشروع السياحي الاستثماري المقترح :

يقدم المستثمر الدراسة الفنية وتشمل الآتي :

المخطط العام للمشروع شاملة مساحة المشروع والطاقة الإيوائية والترفيهية موضحاً عليه المساحات المقترحة لكل عنصر وطاقته :

- نوعية النشاط السياحي المقترح .
- نوع وحجم المشروع .
- أسس الاستخدامات السياحية للمشروع .
- النمط العمراني للمشروع .
- أسلوب الإمداد بالمرافق (المرافق وشبكات ومصادر التغذية والمعالجة لها) .
- الخدمات بأنواعها والتسهيلات السياحية .
- مراحل المشروع وبرنامجه التنفيذي الزمني .
- أسلوب الإدارة السياحية ونمطها وأسلوبها .

٤- يلتزم المستثمر بتقديم الملف الاقتصادي للمشروع ويشمل :

- تقدير تكاليف الإعداد والتجهيز والإنشاء والإدارة والتشغيل .
- تقدير حجم رأس المال المستثمر ونوع العملات المكونة له .
- بيان طرق التمويل في جميع مراحل المشروع .
- تقدير العائد المالي للمشروع .
- البنك أو البنوك المتعامل معها .

٥- يلتزم المستثمر بتقديم دراسة تقييم الآثار البيئية للمشروع .

٦- الأسس والمعايير الفنية التخطيطية .

٧- النواحي الإجرائية :

- التقدم بطلب إلي أمانة لجنة المشروعات الاستثمارية (إدارة الإنتاج والشئون الاقتصادية) .
- سحب كراسة الشروط والمواصفات .
- يقوم المستثمر بتقديم الشكل القانوني للشركة .
- يتم تقديم الكراسة من خلال لجنة المشروعات الاستثمارية .
- بعـد الموافقة على المشروع يتم إحالته إلي المجلس الشعبي المحلي للتخصيص .
- يتم إبرام التعاقد مع المستثمر .

٨- أسس ومعايير تقييم المشروعات :

- أســس ومعايــير فنــية (خبرة المستثمر – حجم المشروع – تكامل الدراسة الفنية للمشروع) .
- أســـس ومعايير اقتصادية (حجم الموارد المالية المتاحة للمستثمر – حجم رأس المال الخاص بالمشروع) .

بعض الأوراق والمستندات والتراخيص
المطلوبة عند إنشاء المشروع

ترخيص أعمال البناء
(إنشاء – تعديل – إضافة)

بيانات يحددها الطالب :

اسم الطالب / .... صفته / ...... رقم البطاقة العائلية / ....

العنوان المختار للمراسلات / ....

اسم المالك / ....

عنوان المالك / ....

الموقع المطلوب الترخيص فيه / ....

الأعمال المطلوب الترخيص بها / ....

اسم مهندس المشروع / .... رقم القيد / .... رقم السجل / ....

عنوان مهندس المشروع / ....

عنوان المصمم المعماري / .... رقم القيد / ....

رقم السجل / ....

توقيع الطالب

....

تحريراً في / / ٢٠٠

بيانات تحدد بمعرفة الجهات الإدارية

....

....

....

تعديل ثالث :

صدر من وزير المالية للتنمية الإدارية بتاريخ ١٩٩٩/٨/١

إيصال

استلمت أنا / .... الطلب المقدم من

السيد / .... بشأن خدمة طلب

ترخيص أعمال البناء (إنشاء – تعديل – تعلية – إضافة)

مستوفياً كافة متطلبات الحصول على الخدمة (المستندات – الرسوم)

وقم القيد الطلب رقم .... بتاريخ / / ٢٠٠

الإطار القانوني لتشجيع الاستثمار السياحي في شمال سيناء

صـــدر قـــرار السـيد / د . رئـيس مجلس الوزراء رقم ٢٩٦ لسنة ١٩٩٣ باعتبار محافظة شمال سيناء من المناطق النائية في حكم القانون رقم (١) لسـنة ١٩٧٣ المعـدل بالقـانون رقم ١٠٢ لسنة ١٩٩٣ ، ومن مزايا هذا القرار :

" تعفي المنشآت السياحية والفندقية من ضريبة الأرباح التجارية والصناعية والضريبية على القيم المنقولة وغيرها من الضرائب الإضافية على أي منها مدة خمس سنوات من تاريخ بدء مزاولة نشاطها "

كمـا صـــدر قـــرار السـيد د / رئـيس مجلس الوزراء رقم (٢٨٨) لسنة (١٩٩٣) باعتـبار محافظة شمال سيناء من المناطق النائية في حكم قانون الاسـتثمار رقم (٢٣٠) لسنة (١٩٨٩) في تطبيق أحكام الفقرة الخامسة (المادة ١١٩) التي تنص على أن :

" يكـون الإعفـاء لمـدة عشر سنوات بالنسبة للمشروعات التي تقام داخل المـناطق الصناعية الجديدة والمجتمعات العمرانية الجديدة والمناطق النائية ويكـون الإعفـاء بالنسبة لمشروعات استصلاح الأراضي والتعمير وإنشاء المدن والمناطق الصناعية الجديدة وكذلك المجتمعات العمرانية الجديدة لمدة عشر سنوات ويجوز في الحالات التي تقتضيها المصلحة العامة مد هذه المدة خمس سنوات أخرى بموافقة مجلس الوزراء وبناء على اقتراح مجلس إدارة الهيئة " .

مصطلحات سياحية

Tourism	سياحة
Traveller	المسافر
Tourist	سائح
International Tourism	سياحة دولية
Regional tourism	سياحة إقليمية
Infrastructure	بنية تحتية / أساسية
Superstructure	بنية فوقية
Scheduled Airlines	الطيران المنتظم
Non scheduled Airlines	الطيران الغير منتظم
Load factor	معدل حمولة الطائرة
IATA – International Air Transport Association	إيتا – الاتحاد الدولي للنقل الجوي
ICAO– International Civil Aviation Organization	إيكـــو – المـــنظمة الدولية للطيران المدني
Cultural tourism	السياحة الثقافية
Recreational tourism	السياحة الترفيهية

Religious tourism	السياحة الدينية
Conference tourism	سياحة المؤتمرات
Incentive tourism	سياحة الحوافز
Sports tourism	السياحة الرياضية
Business tourism	السياحة التجارية
Medical tourism	السياحة العلاجية
Therapeutic tourism	السياحة الاستشفائية
Adventureous tourism	سياحة المغامرات
Runal tourism	السياحة الريفية
Special interest tourism	سياحة الاهتمامات الخاصة
Eco - tourism	السياحة الطبيعية
Alternative tourism	السياحة البديلة
Multipliter Effect	الأثر المضاعف
Leakage	تسرب الدخل السياحي
Tourist Nights	السياحة الليلية
Tourist Revenues	الإيرادات السياحية

Tourist Expenditures	المصروفات السياحية
Tourist Demand	الطلب السياحي
Tourist Supply	العرض السياحي
Point of orgin	نقطة البداية
Point of destination	نقطة النهاية
Commission	عمولة
Flora and fauna	الغطاء الحيواني والنباتي
Tourism Impacts	التأثيرات السياحية
Mass Tourism	السياحة كبيرة العدد
Social tourism	السياحة الجماعية
Preserve = protectorate	محمية طبيعية
Qualitative Tourism	السياحة النوعية / الكيفية
Quantitative Tourism	السياحة الكمية
Peak period-high season	فترات الذروة
Drop period-Low season	فترات الركود
Carrying capacity	الطاقة الاستيعابية

Sustainable development	التنمية المستديمة / المستمرة
FIT – foreign Independent	السياحة الفردية
Hotel	فندق سياحي ثابت
Motel	فندق يقع على المناطق السريعة
Camping	التخييم
Carvaning	كرفان
Tourist village	القرية السياحية
Eco - Lodge	الفندق البيئي
Inn	حانة
Hostels	بيوت الشباب
Casino	صالة قمار
Resort	منتجع سياحي
Occupany	معدل الاشغال
Spa	منتجع استشفائي
Time share	نظام المشاركة بالوقت
Franchize	حق الامتياز

DBL --- Double room	غرفة مزدوجة
SGL --- Single room	غرفة مفردة
TRPL --- Triple room	غرفة ثلاثية
B.B --- bed and breakfast	مبيت وإفطار
H.B --- half board	نصف إقامة
F.B --- Full Board	إقامة كاملة
Restaurants	مطاعم
Gourmet	الشخص الذواق للطعام
Cnack bar / quick food service	خدمات الأكل السريع
Cruise = Floating hotel	فندق عائم
Catering servise	خدمات الإعاشة
Accommodation facilities	وسائل تسهيلات الإقامة
International chain	سلسلة فنادق عالمية
Travel Agency	وكلاء السفر
Travel Agent	الوكيل السياحي

Touroperator	تاجـر الجملـة / مـنظم الـبرامج السياحية الشاملة
Retailers	تاجر التجزئة
Tour Leader	قائد المجموعة أو المرافق
Guid	المرشد السياحي
Transfer man	مندوب الاستقبال والتوديع
Tour Leader Guide	قائد ومرشد المجموعة
It --- Inclusive Tour	رحلة شاملة
CIT --- character inclusive tour	رحلة شاملة بالطيران
Dutty free goods	بضائع سوق الحرة
Souvenir shop	محـل بـيع الهدايـا والـتذكارات السياحية
Interrary	خـط سـير الـرحلة أو الـبرنامج السياحي
Amusement park = Theme park	مدينة ترفيهية

Tourist Attraction	عنصر الجذب السياحي
Tourist site	الموقع السياحي
Entrance fees	رسوم زيارة بعض المناطق السياحية
Sightseeing Excursion	رحلة ترفيهية
Handicraft	المشغولات اليدوية
Entertainment	وسائل للتسلية والترفيه
Product life cycle	رحلة سياحية بمصاحبة مرشد سياحي
Marketing	التسويق السياحي
Marketing mix	المزيج التسويقي
Promotion	التنشيط السياحي
Promotion mix	المزيج التنشيطي
Publicity	الدعاية السياحية
Advertising	إعلان
Public Relations	علاقات عامة

Print Media	وسائل الإعلام المطبوعة
Brochure : pamphlet	نشرات سياحية
Tourist Magazine	المجلة السياحية
Poster	الملصق السياحي
Flyer : throw away	منشورات – فلاير
Booklet	كتيب سياحي
Direct Mailing	البريد المباشر
Market Research	تحليل أو دراسة السوق السياحي
Familiarization trips	رحلات تعريفية
Road Shows	قوافل سياحية
Tourist Image	الصور السياحية

أولاً : المراجع :

- أبـــو زيـــد الدســـوقي حامد : الترويج م جهة شركات تسويق الزيوت الوطنية بالسوق السعودي – الرياض ١٩٨٧م .
- إيهاب على عبد الحميد الفرا – نبيل إسماعيل محمد نسيم : إدارة الفنادق – د.ط ٢٠٠١/٢٠٠٢ .
- جمال الدين محمد المرسي : الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية – مطابع الولاء الحديثة ٢٠٠٤م .
- حسين حنفي عمر : التشريعات السياحية الفندقية – مطابع الولاء الحديثة – شبين الكوم ٢٠٠٢م .
- حسين عبد القوي محمد : شهادة ميلادا مدنية – مطبعة الطوبجي ٢٠٠م .
- سليمان محمد الدين فتوح : سيناء بوابة مصر الشرقية – المكان والتاريخ – سيناء المستقبل ٢٠٠٠م .
- سمية حسن محمد إبراهيم : سيناء السياحة والآثار – على مر العصور – دار الحكيم للطباعة ٢٠٠٤م .
- سيد على طه حسين وآخرون : دراسة جدوي المشروعات السياحية والفندقية ومطابع الولاء الحديثة ٢٠٠٤م .
- صالح عبد الحميد عروس : إدارة الخدمات الفندقية – دار الكتب الجامعية ٢٠٠١م .

- قدري يونس العبد : البحر والصحراء في شمال سيناء – سلسلة نحن والعلم
٢٠٠٠م .
- محمد العربي أحمد – توفيق محمد عبد المحسن : بحوث التسويق – دار النهضة العربية ١٩٩٧م .
- محمد فريد الصحن – مصطفي محمود أبو بكير : بحوث التسويق كمدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية – الدار الجامعية با لإسكندرية ٢٠٠٢م .
- محمد محمد إبراهيم : تسويق وبيع الخدمات السياحية والفندقية – مطابع الو الحديثة ٢٠٠٢م .

ثانياً : الدوريات :

- وزارة الثقافة : الإحصائيات الثقافية ١٩٩٧م .
- محافظة شمال سيناء : مكتبة خدمة الاستثمار – مقومات ومجالات الاستثمار – شمال سيناء ٢٠٠٠م .
- محافظة شمال سيناء : ٢٠٠٢م .

رقم الإيداع
١٩٧٠٧/٢٠٠٥م